

Erfolg messbar machen

Key Performance Indicators (KPIs) für Privatpraxen und -kliniken

Für wen ist dieses Dokument?

Dieses Whitepaper richtet sich an niedergelassene Ärzte, Praxisinhaber und Klinikleiter im privatärztlichen Bereich – insbesondere in der ästhetischen Medizin, Dermatologie, Kardiologie, Orthopädie, in Zahnmedizinischen Einrichtungen, Augenheilkunde und verwandten Fachgebieten. Es ist relevant für Einzel- und Gemeinschaftspraxen ebenso wie für Kliniken mit mehreren Behandlern.

Sie erfahren, welche Kennzahlen wirklich zählen – und wie Qunosuite und Clinicore gemeinsam dafür sorgen, dass diese Zahlen automatisch vorliegen und steuerbar werden.

Was sind KPIs und warum sind sie entscheidend?

Key Performance Indicators (KPIs) sind quantifizierbare Kennzahlen, die den Fortschritt einer Organisation gegenüber definierten strategischen Zielen messbar machen. Es sind kritische Erfolgsgrößen, die aus der Unternehmensstrategie abgeleitet werden und sowohl finanzielle als auch nicht-finanzielle Dimensionen abdecken.

Für Privatpraxen ist systematisches KPI-Management besonders relevant: Als vollständig privatwirtschaftliche Einrichtungen ohne Kassenbindung hängt nachhaltiger Erfolg direkt von Ertragskraft, Patientenbindung und Reputation ab. Aktuelle Forschung zeigt, dass datengetriebene Praxen mit strukturierter KPI-Steuerung signifikant höhere Wiederkehrraten und eine bessere Ressourcenauslastung erzielen (Sieck et al., 2021).

Das Schöne an der Digitalisierung ist die Messbarkeit – denn nur was eindeutig gemessen wird, kann analysiert und nachhaltig verbessert werden. Sobald Daten nicht mehr in Silos liegen, sondern vernetzt sind, können sie in allen gewünschten Formen dargestellt werden. So können Entscheidungen datengetrieben getroffen werden – professionelle Einordnung hilft hierbei ungemein.

Qunosuite: Patientenbeziehungen und Marketing-KPIs

Qunosuite ist eine spezialisierte Healthcare-CRM-Plattform, entwickelt von der 2015 gegründeten Qunomedical GmbH mit Sitz in Berlin. Qunosuite wurde gezielt für Kliniken und Privatpraxen entwickelt und verbindet digitales Patientenmanagement, Marketingsteuerung und Bewertungsmanagement in einer integrierten Lösung – und schließt damit die Lücke eines reinen PVS: die digitale Patientenreise vor, zwischen und nach den Behandlungen.

Qunosuite ist eine SaaS-Lösung (Software as a Service), die browserbasiert ohne IT-Installation genutzt werden kann. Die Plattform ist DSGVO-konform, wird auf europäischen Servern gehostet und entspricht den datenschutzrechtlichen Anforderungen für medizinische Einrichtungen in Deutschland und der EU.

Kernfunktionen und KPI-relevante Daten in Qunosuite

- Anfragenmanagement & Lead-Tracking: Erfassung aller Patientenanfragen nach Herkunftskanal (Google, Social Media, Empfehlung ...)
- Automatisierte Kommunikation: E-Mail-, WhatsApp- und SMS-Strecken für Terminbestätigung, Nachsorge und Wiederbestellungen
- Bewertungsmanagement: Automatisiertes Einholen und Monitoring von Google-Bewertungen und Plattformbewertungen
- Patient Journey Tracking: Verfolgung des Patientenweges vom Erstkontakt bis zur Behandlung und darüber hinaus
- Erinnerungs- und Recall-Funktion: Automatische Wiederbestellungshinweise für zeitbasierte Behandlungen (z. B. Botulinumtoxin alle 4–6 Monate)
- NPS-Messung: Integrierte Patientenzufriedenheitsumfragen nach Behandlung
- Marketing-ROI-Analyse: Zuordnung von Umsätzen zu Herkunftskanälen und Kampagnen
- Segmentierung & Zielgruppen: Gruppierung von Patienten nach Behandlungshistorie, Wert und Potenzial

Aus Qunosuite direkt ableitbare KPIs:

- Conversion-Rate (Anfragen zu Ersttermin)
- Kosten pro Neupatient (CPA) je Marketingkanal und Kampagne
- Net Promoter Score (NPS) nach Behandlung
- ROAS (Return on Advertising Spend)
- Wiederkehrquote und Patient Lifetime Value (PLTV)
- Bewertungs-Score und Anzahl neuer Bewertungen pro Monat
- Lead-Response-Time (Reaktionszeit auf Anfragen)

Wie viele dieser KPIs tracken Sie heute?

Kostenlose KPI-Analyse für Ihre Praxis vereinbaren: →
<https://b2b.qunosuite.com/de/funnel/1cM4UCSDEwUAVidWL6CI22>

"Dank der strukturierten KPI-getriebenen Patientenmanagement- und Funnel-Infrastruktur von Quno sowie der professionellen Unterstützung konnten wir unsere Umsätze steigern und gleichzeitig die Akquisitionskosten senken. Das gibt uns die strategische Sicherheit, unser Wachstum gezielt und skalierbar voranzutreiben."

— Rabnawaz Thalho, Head of Marketing & Business Development, Memorial Healthcare Group

Ähnliche Ergebnisse für Ihre Praxis?

Sprechen Sie mit unserem Team – unverbindliche Demo: →
<https://b2b.qunosuite.com/de/funnel/1cM4UCSDEwUAVidWL6CI22>

PVS Beispiel Clinicore: Operative Datenbasis

Clinicore ist ein spezialisiertes Praxisverwaltungssystem (PVS) für Praxen sowie Kliniken, welches zur Croma-Pharma GmbH gehört. Es bildet die operative Datenbasis für alle behandlungs- und abrechnungsrelevanten KPIs.

Kernfunktionen und KPI-relevante Daten in Clinicore

- Terminmanagement & Auslastung: Echtzeiterfassung aller Buchungen, Stornierungen und Behandlungszeiten pro Behandler und Behandlungsraum
- Leistungs- und Behandlungsdokumentation: Strukturierte Erfassung ästhetischer Leistungen (z. B. Botox, Filler, Laser, operative Eingriffe) mit individuellen Behandlungsprotokollen
- Umsatz- und Abrechnungsreports: Tages-, Wochen- und Monatsauswertungen nach Leistungsart, Behandler und Zeitraum
- Fotodokumentation & Verlaufstracking: Vorher-Nachher-Dokumentation als Qualitäts- und Bindungsinstrument
- Kennzahlen-Dashboard: Integrierte Auswertungsoberfläche für Umsatz, Auslastung und Leistungsmix

Aus Clinicore direkt ableitbare KPIs:

- Auslastungsgrad (% gebuchte vs. verfügbare Zeit)
- Durchschnittlicher Umsatz pro Termin und pro Patienten
- Leistungsmix-Anteil (Anteil Premiumbehandlungen am Gesamtumsatz)
- Stornoquote und kurzfristige Absagen
- Behandlungsfrequenz je Patient (Recall-Analyse)

Schnittstelle Clinicore + Qunosuite: Das vollständige KPI-Bild

Die strategische Stärke entsteht erst durch die bidirektionale Datenschnittstelle zwischen Clinicore und Qunosuite. Diese Integration verbindet operative Behandlungs- und Praxisdaten mit der Patientenbeziehungsebene und schafft damit eine 360-Grad-Sicht auf jeden Patienten.

Was die Schnittstelle ermöglicht

- Automatischer Patientenabgleich: Neue Patienten aus Clinicore werden automatisch in Qunosuite angelegt und mit der Anfragehistorie verknüpft

- Umsatzzuordnung zu Marketingkanälen: Clinicore-Umsatzdaten werden den Quonosuite-Herkunftsdaten zugeordnet – so wird sichtbar, welcher Kanal welchen Ertrag bringt
- Umsatzzuordnung pro Arzt/Behandler und Leistung sowie Conversions von Beratung zu Behandlung
- Recall-Automatisierung: Clinicore-Behandlungsdaten triggern automatisch Quonosuite-Kommunikationsstrecken (z. B. Erinnerung nach 5 Monaten für Botox-Nachbehandlung)
- NPS nach konkreter Behandlung: Der Behandlungsabschluss in Clinicore löst automatisch eine Quonosuite-Zufriedenheitsabfrage aus
- PLTV-Berechnung: Durch Kombination von Clinicore-Umsatzhistorie und Quonosuite-Patientenalter entsteht der echte Patient Lifetime Value

Diese Integration bedeutet in der Praxis: Kein manuelles Exportieren, keine Datensilos, kein Informationsverlust zwischen den Systemen. Die KPIs sind jederzeit aktuell, konsistent und aussagekräftig – mit automatischer Aktualisierung und beliebig speicherbaren Reports.

clinicore by croma × **QUNO SUITE**

Gemeinsam mehr Wert schaffen. Für Sie. Für Ihre Patient:innen.

Die Integration von **clinicore** und **QUNO Suite** bringt CRM-Power direkt in Ihr PVS – für stärkere Patientenbindung, effiziente Abläufe und messbaren wirtschaftlichen Erfolg.

- Mehr Effizienz Mehr Umsatz**
- Sichere Daten & DSGVO-konform**
- Stärkere Patientenbindung**
- Gestärkte Kommunikation**

Mehr Profitabilität
Schon +5 % Kundenbindung können die Profitabilität um bis zu 95 % steigern.

Stamm statt Fluktuation
Weniger Abwanderung, mehr Loyalität – besonders bei wiederkehrenden Behandlungen.

Nahtlos integriert
CRM-Funktionen direkt im PVS – ohne Medienbrüche, für maximale Effizienz.

Zukunftssicher
Erfüllt steigende Patientenerwartungen und schafft Wettbewerbsvorteile.

Erfahren Sie mehr über:

- aktuelle CRM-Trends im Gesundheitswesen
- konkrete Einsatzmöglichkeiten in Arztpraxen
- wirtschaftliche Effekte durch bessere Patientenbindung
- transaktionale Patienten vs. Stammpatienten

Entscheidende KPIs und ihre Datenquellen im Überblick

KPI	Datenquelle & Beschreibung	Zielwert / Benchmark
Auslastungsgrad	Clinicore: Buchungen vs. Kapazität	≥ 80 % (über 1 Jahr)
Umsatz pro Patienten	Clinicore: Umsatz / Patientenzahl	Trendanalyse, individuell
Leistungsmix-Anteil	Clinicore: Premiumleistungen / Gesamt-Umsatz	Strategisch steigern
Stornoquote / No-shows	Clinicore: Stornierte / geplante Termine	≤ 8–10 %
Behandlungsfrequenz	Clinicore: Terminabstände je Patient	Zielwert je Leistung
Conversion-Rate	Quonosuite: Ersttermine / Anfragen gesamt	≥ 60–70 %

KPI	Datenquelle & Beschreibung	Zielwert / Benchmark
Patientenbindungsrate	Qunosuite: Churn vermeiden	≥ 70 % (sehr gut)
Neupatienten/Monat	Qunosuite: Neupatienten über alle Kanäle	≥ 20 % (starkes Wachstum)
Kosten/Neupatient (CPA)	Qunosuite: Marketingkosten / Neupatienten	Unter PLTV halten
Net Promoter Score (NPS)	Qunosuite: Patientenbefragung nach Behandlung	≥ 50 (gut), ≥ 70 (exzellent)
Wiederkehrquote	Qunosuite + Clinicore: Patienten ≥ 2 Besuche	≥ 55–65 % (jährlich)
Patient Lifetime Value	Clinicore (Umsatz) + Qunosuite (Dauer/Kanal)	Segmentierung anstreben
Lead-Response-Time	Qunosuite: Zeit Anfrage bis Erstantwort	≤ 2 Stunden
Newsletter Öffnungsrate	Qunosuite: Ratio, abh. von Segmentierung	≥ 50 %
Newsletter Clickrate	Qunosuite: Ratio, abh. von Segmentierung	≥ 3 %
Bewertungsprozess	Qunosuite: Anzahl, Quote, Durchschnitt	≥ 250, ≥ 3 %, ≥ 4,8

Nicht alle relevanten Praxis- und Klinik-KPIs können aus einem CRM oder PVS gezogen werden (z. B. nicht absolute Gewinnmarge, Cashflow oder Personalkostenquote), aber mehr als 80 % der relevanten und steuerbaren Faktoren sind abgedeckt.

Praxisnahes Fallbeispiel: Clinicore und Qunosuite im Zusammenspiel

Eine ästhetische Praxis bemerkt stagnierende Umsätze trotz hoher Neupatientenanzahl. Die kombinierte Auswertung zeigt:

- Clinicore-Dashboard: Auslastung 87 % – kein strukturelles Problem.
- Clinicore-Analyse: Umsatz pro Patienten sinkt, da wenig Premiumleistungen gebucht werden.
- Qunosuite-Auswertung: Wiederkehrquote nur 34 % – weit unter Zielwert.
- Qunosuite-Kanalanalyse: 65 % der Neupatienten kommen über bezahlte Social-Media-Ads mit dem niedrigsten PLTV.
- Schnittstellen-Report: Empfehlungspatienten haben laut Clinicore-Daten einen 3× höheren PLTV.

Maßnahmen: Recall-Automatisierung über Qunosuite wird aktiviert (Erinnerung nach 5 Monaten). Budget wird von Ads zu Empfehlungsprogrammen verschoben. Quartalsweise NPS-Auswertung wird als Frühwarnindikator eingeführt.

Dieses Szenario klingt bekannt?

Lassen Sie uns gemeinsam Ihre Zahlen analysieren – kostenloser Ersttermin:

<https://b2b.qunosuite.com/de/funnel/1cM4UCSDEwUAVidWL6CI22>

Einstieg: So funktioniert die Einführung von Qunosuite

Viele Ärzte fragen sich, wie aufwendig die Einführung eines neuen Systems ist. Die Antwort: deutlich einfacher als erwartet.

Phase	Zeitraumen	Was passiert
1	Demo & Beratung (0–1 Woche)	Kostenloser Demo-Call, individuelle Bedarfsanalyse, Angebotserstellung
2	Setup & Migration (2–4 Wochen)	Technische Einrichtung, Integration Akquisitionskanäle, Setup von Patientenjourneys, Import bestehender Patientendaten, Schnittstellen-konfiguration mit Clinicore
3	Schulung & Go-live (Woche 4)	Online-Schulung für Ihr Team, begleiteter Start, direkter Ansprechpartner
4	Laufender Support	Persönlicher Account Manager, regelmäßige KPI-Reviews, Optimierungsempfehlungen

Praktische Empfehlungen

Starten Sie mit fünf Kern-KPIs aus Ihrem PVS und Ihrem CRM, die Sie monatlich im jeweiligen Dashboard abrufen. Legen Sie Zielwerte fest, besprechen Sie die Zahlen regelmäßig im Team und passen Sie Ihre Strategie datenbasiert an.

Nutzen Sie zumindest zum Start über die ersten Iterationen die inhaltliche und fachliche Expertise der Qunosuite-Teams. KPIs entfalten ihre Wirkung nur, wenn sie nicht im System verbleiben, sondern aktiv in Entscheidungen einfließen.

Bereit, Ihre Praxis datengetrieben zu führen?

Vereinbaren Sie jetzt Ihren kostenlosen Demo-Termin.

<https://b2b.qunosuite.com/de/funnel/1cM4UCSDEwUAVidWL6CI22>

Oder rufen Sie uns an: +49 151 467 16020

Literatur und Quellen

Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Harvard Business School Press.

Keckley, P. & Underwood, H. R. (2010). Social Networks in Health Care. Deloitte Center for Health Solutions.

Sieck, C. J. et al. (2021). Digital inclusion as a social determinant of health. NPJ Digital Medicine, 4(1), 52.

Neves, A. L. et al. (2022). The impact of digital health technologies on patient outcomes and healthcare efficiency. *The Lancet Digital Health*, 4(12), e874–e884.

Busse, R. et al. (2017). *Gesundheitssysteme im Wandel: Qualitätsindikatoren und Performance-Messung*. Springer Gabler.