

Digitalisierungsprozesse

# Erst verstehen ...:

# dann verbessern

WOLFGANG SAUER, GESCHÄFTSFÜHRER VON CARELOGIC GMBH

**Digitalisierung ist in aller Munde. Doch was genau verbirgt sich dahinter? Welche Möglichkeiten liefert sie, und zahlen sich die damit verbundenen Investitionen aus? Können Sie damit dem vorherrschenden Fachkräftemangel wirkungsvoll begegnen? Um diese Fragen für den eigenen Betrieb zu beantworten, sollten zunächst die Prozesse durchleuchtet werden. Im nächsten Schritt geht es dann darum, Digitalisierungsziele zu erarbeiten und diese sinnvoll umzusetzen.**

**E**in naheliegender erster Schritt ist meist, die „Quick Wins“ auszuschöpfen, denn die Automatisierung sich wiederholender manueller Tätigkeiten birgt ein enormes Potenzial an Zeitersparnis. Diese drei Anwendungsbeispiele können ein Gefühl dafür vermitteln, welchen wertvollen Beitrag bereits kleinere Lösungen für Ihren Betrieb bedeuten können, etwa bzgl. der Senkung von Prozesskosten und der Entlastung der Mitarbeiter.

### 1. Scannen

Für eine optimale Nachvollziehbarkeit, aber auch für den Versand mit elektronischem Kostenvoranschlag (eKV), scannen Ihre Mitarbeiter allerlei Dokumente ein und ordnen diese in der Branchenlösung dem jeweiligen Vorgang zu. Dieser manuelle Prozess lässt sich in den meisten Fällen deutlich verschlanken.

Ergänzen Sie einen Barcode/QR-Code auf den Scanbelegen (per Druckreport

oder als Etikett), um ganze Stapel an Papier auf einmal einscannen zu können. Die gesamte Zuordnung erfolgt dann vollautomatisch durch die Software. Dieser Prozess kann durch definierbare Funktionen und Schalter weiter individualisiert werden, sodass Sie zum Beispiel durch das Einscannen einer Empfangsbestätigung aktiv den nächsten Schritt im Abrechnungs- oder Lieferprozess auslösen können.

## 2. Auftragsbenachrichtigungen

In vielen Häusern ist es gängige Praxis, den Kunden nach Fertigstellung eines Werkstückes (z. B. Einlagen) telefonisch darüber zu informieren. Auch das lässt sich vollständig automatisieren, indem der Vorgang in Ihrer Branchensoftware im Hintergrund gekennzeichnet wird und somit ein automatisches Informationssystem ins Rollen bringt. Der Kunde wird dann per SMS, E-Mail, E-Post oder sogar Sprachroboter informiert.

## 3. Stapelverarbeitung & automatisierte Skripte

Stapelverarbeitung und automatisierte Skripte sind ein weiteres mächtiges Werkzeug, um eine Vielzahl an Arbeitsschritten automatisiert auszuführen.

- Sie haben eine Ausschreibung gewonnen und nun eine Tabelle mit hunderten Neukunden samt den zugehörigen Vorgängen anzulegen? Kein Problem: Eine darauf zugeschnittene Software kann die Tabelle importieren und die Kunden angleichen bzw. als Stammsatz anlegen, inklusive der zugehörigen Aufträge und Dauerversorgungen.
- Sie wollen Ihre Abteilungsleiter über die Umsätze und Planzahlen informieren oder benötigen firmenübergreifende Kennzahlen? Ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittener Report kann das in frei definier-

baren Intervallen automatisch erledigen und jegliche Auswertungen als Mailanhang an die jeweiligen Empfänger verteilen.

- Ihre Einkaufsabteilung ist überlastet und Sie finden keine passenden Mitarbeiter? Ein Skript kann Sie hier deutlich entlasten: Wenn etwa ein Artikel den definierten Mindestbestand unterschreitet, wird automatisch eine Bestellung in der Branchensoftware erstellt.

Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Optimierungsmöglichkeiten, die Prozesse zu automatisieren und zu beschleunigen, Transparenz und Nachvollziehbarkeit zu erhöhen und dem klassischen Zweck der Digitalisierung zu dienen: Papiervermeidung. Nachfolgend begleiten wir dafür ein Rezept von der Annahme bis hin zur Abrechnung und zeigen digitale Optimierungsmöglichkeiten.

### Das Rezept – von Annahme bis Abrechnung

Mussten bisher die Stammdaten manuell vom Muster 16 oder Privatrezept in die Branchensoftware übertragen werden, kann das nun schnell und effizient eine Software für Sie erledigen: die OCR, also die elektronische Schrifterkennung bei Rezepten. Sie funktioniert einzeln an der Ladenkasse/im Außendienst oder später per Stapelverarbeitung im Backoffice. >

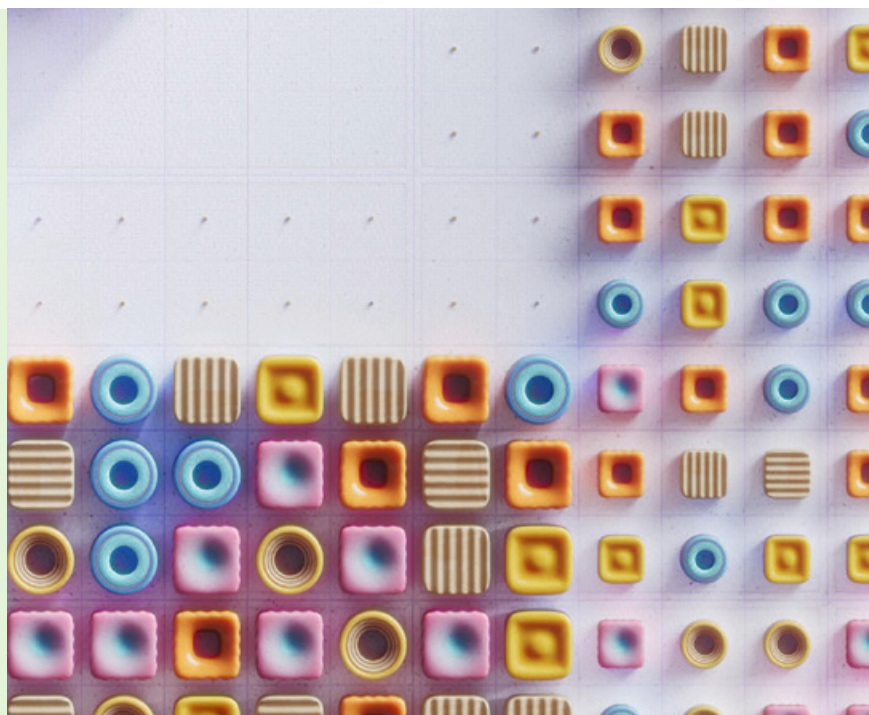
Notwendige Unterschriften werden dabei auf einem Signier-Pad an der Ladenkasse oder auf dem Tablet des Außendienstmitarbeiters vor Ort beim Kunden erfasst. Die somit erzeugten Dokumente werden direkt in Ihre Branchensoftware übertragen und dem richtigen Kunden bzw. Vorgang zugeordnet. Je nach Dokumententyp können sie für eine spätere Selektion gleich als abrechnungsrelevant gekennzeichnet werden oder beim Kunden wird die erfolgte Unterschrift des DSGVO-Formulars hinterlegt. Somit ergeben sich digitale papierlose Erfassung, Zuordnung und zusätzlich ausgeführte Funktionen, statt zuvor gedrucktes Papier scannen und manuell zuordnen zu müssen.

Auch die Kundenberatung kann von Software profitieren. Wenn etwa ein neuer Mitarbeiter einen Kunden zu dessen Rezept berät, gibt er die Indikation in das Tablet ein und bekommt von der KI-gestützten Suchfunktion die richtigen Artikel aus Ihrem Sortiment angezeigt – ähnlich wie im Katalog, mit Foto und Beschreibungstext, Privat-/Vertragspreis und Zuzahlungsbetrag. Ergänzt wird die Anzeige durch definierte höherwertige Produkte mit Direktvergleich zum Standardprodukt. Abschließend kann der gewählte Artikel zum Bonieren an die Kasse oder Ihren Innendienst zur weiteren Bearbeitung geschickt werden.

In den weiteren Prozessschritten können die richtigen Werkzeuge Ihre tägliche Arbeit ebenfalls erleichtern – vom Datenaustausch im Bestellwesen über die elektronische Werkstattkarte und digitale Lagerverwaltung bis hin zur perfekt optimierten Tourenplanung inkl. Tour- und Dokumentenübergabe an die Außendienst-Tablets.

### Fokusthema: Abrechnung

Lenken wir jetzt das Augenmerk auf den wichtigen Bereich der Abrechnung: Sie soll einfach, schnell und transparent sein. Es gilt, Absetzungen zu vermeiden. Dennoch anfallende Absetzungen sollen ohne großen Aufwand zu bearbeiten sein, um der Abrechnung den Schrecken zu nehmen. Für all das gibt es ausgereifte Lösungen.



## Über carelogic

Die 2011 gegründete carelogic GmbH ist Spezialist für die digitale Prozessoptimierung und bietet ein breites Portfolio an hochspezialisierter Software rund um den digitalen Prozess im Sanitäts-haus. Der Fokus liegt auf der Verschlinkung und Beschleunigung/Automatisierung der einzelnen Prozess-Schritte und optimiert dabei Themen aus den Bereichen OCR-Rezeptverarbeitung, Abrechnung, Lager/Logistik/Werkstatt, digitalem Dokumentenmanagement für Fachberater im Innen- und Außendienst, Kundenkommunikation, Buchhaltung und Verwaltung.

**Wolfgang Sauer,**  
Geschäftsführer carelogic GmbH.



Foto: Uschi Schötz

Zunächst werden alle Abrechnungsbelege plausibilisiert: Anhand eines umfangreichen Prüfkatalogs identifiziert die Software noch vor Rechnungserstellung fehlerhafte Belege und kann sie direkt korrigieren. Wird beispielsweise anhand der Prüfziffer eine Versichertennummer als fehlerhaft gekennzeichnet, wird diese bei der Korrektur in die Stammdaten Ihrer Branchenlösung zurückgespielt. Somit tritt der Fehler bei der nächsten Abrechnung nicht mehr auf. Die Absetzungsquote sinkt dadurch nachweislich enorm.

Die Abrechnungsbelege werden nun online als Datensatz an Ihren Abrechnungsdienstleister weitergeleitet und verarbeitet. Erfassungsfehler sind ausgeschlossen, außerdem können Sie jeden Beleg einzeln in der Software nachvollziehen. Selbst die abrechnungsbegleitenden

Dokumente können elektronisch und ohne Medienbruch verschickt werden.

Nach der Verarbeitung werden die Zahlungen für jeden Vorgang mit Buchhaltungsabgleich und vorgangsbezogener Notiz in Ihre Branchensoftware eingespielt. Etwaige Absetzungen lassen sich per Mausklick korrigieren. Dabei erzeugt die Software (Teil-)Gutschriften oder Rechnungen, schreibt Notizen oder Informationsmails und gestaltet den gesamten Abrechnungsprozess transparent und auswertbar.

### Fazit

Die anfängliche Frage, was sich hinter der Digitalisierung verbirgt, lässt sich zusammengefasst so beantworten:

- Einsparung von Papier, personellen Ressourcen, Zeit und somit Kosten,

- Erhöhung der Produktivität, Transparenz und Nachvollziehbarkeit,
- Beschleunigung Ihrer Prozesse, Reduktion von Durchlaufzeiten, Steigerung der Kundenzufriedenheit,
- Vermeidung von Erfassungsfehlern oder doppelte Datenerfassung durch Systemvernetzung.

Es ist also kein Zufall, dass die zunehmende Digitalisierung ein zentrales Thema geworden ist. Sie trägt heute maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei und ermöglicht es, den stetig wachsenden Anforderungen an die Leistungserbringer gerecht zu werden. <