

KN PRAXISMANAGEMENT

Schnittstelle ivoris® connect – Neue Chancen für die Praxis

Gespräche mit Entwicklern und Anwendern über Motivation und Erfahrungen.



Im Folgenden möchten wir über eine Innovation berichten, die die traditionelle Praxismanagement-Software ivoris® ortho mit neuen Anwendungen von iie-systems verbindet. Die Schnittstelle ivoris® connect schließt die Lücke zwischen den mit der Praxissoftware erhobenen Daten und deren weiterer Nutzung zur Interaktion zwischen Praxis und Patient. Damit lässt sich nicht nur das Kontaktmanagement verbessern, sondern gleichzeitig auch der Nutzwert der Praxissoftware signifikant steigern. Der übliche und altbewährte Weg der Kontaktaufnahme eines neuen Patienten zur Praxis erfolgt bislang in aller Regel über das Telefon. Dabei werden die Basisdaten in die Praxismanagement-Software aufgenommen und ein Beratungstermin vereinbart. Wenn der Patient das erste Mal in die Praxis kommt, liegen keine weiteren Angaben vor. Wäre es aber nicht ausgesprochen hilfreich, solche Informationen bereits im Vorfeld zu haben und etwas über die Wünsche und Erwartungen des Neupatienten zu erfahren? Wäre es nicht von Vorteil, alle Informationen von Anfang an zu kennen, diese direkt aus der Praxissoftware verfügbar zu machen und dem Patienten zwei Tage vor dem Termin eine automatische Erinnerung zuschicken? Würde dies nicht zu einer verbesserten Beratung und einer Optimierung des Zeitmanagements führen? Bis vor Kurzem existierten keine adäquaten Werkzeuge, mit denen die Daten aus der Praxismanagement-Software weiterführend verwendet werden konnten. Mit der Schnittstelle ivoris® connect werden relevante Daten zusammengeführt und können problemlos zur Patienteninformation genutzt werden. Schwerpunkte sind Termin- und Neupatientenmanagement. Die dauerhafte

Verbindung bzw. Vernetzung der Praxis zu den Patienten ist vom ersten Moment der Kontaktaufnahme an gegeben und setzt so neue Maßstäbe bei der Interaktion und Kommunikation. Eine Innovation, von der Praxis und Patienten gleichermaßen profitieren.

Neupatientenmanagement

- Online-Termine können direkt über den Praxiskalender in ivoris® freigegeben werden.
- Telefonisch vereinbarte Termine werden über die Schnittstelle ivoris® connect zeitnah per E-Mail bestätigt.
- Zwei Tage vor dem Beratungstermin erhält der Patient automatisch eine Terminerinnerung.

Zusammen mit der Terminbestätigung erhält der Neupatient einen Anamnesebogen, den er in Ruhe zu Hause ausfüllen und online an die Praxis versenden kann. Die Erfahrungen zeigen, dass dies von Patienten sehr gut angenommen wird und dass alle wichtigen Angaben freiwillig gemacht werden. Wenn der Patient in die Praxis kommt, liegen alle notwendigen Informationen bereits vor. Das spart nicht nur viel Arbeit, sondern auch wertvolle Zeit. Auch der Patient hat ein gutes Gefühl, da auf seine Wünsche und Fragen, die er ansonsten mündlich im Beratungsgespräch oftmals nicht äußert, direkt eingegangen werden kann.

Terminschnittstelle

Bietet das Neupatientenmanagement innovative Ansätze der Kommunikation und Interaktion mit neuen Patienten, so lässt sich durch die Terminschnittstelle auch die Kommunikation mit

Bestandspatienten optimieren. Im Vergleich zu dem von einigen Praxen bereits genutzten und meist mit Kosten verbundenen SMS-Service lassen sich per E-Mail Informationen nicht nur ausführlicher, sondern auch sehr viel ansprechender und persönlicher vermitteln. Das Branding auf die jeweilige Praxis mit Foto des Praxisinhabers, Kontaktdaten etc. bedeutet Individualität und bietet dem Patienten zudem die Möglichkeit der Interaktion.

- ▶ Jede Terminart im Kalender wird automatisch in Echtzeit per E-Mail bestätigt.
- ▶ Heute ist es üblich, seine Termine im Smartphone zu verwalten. Sämtliche Termine aus der Schnittstelle können in die gängigen Online-Kalender der Patienten synchronisiert werden.
- ▶ Zwei Tage vor dem geplanten Termin erhält der Patient eine automatische Bestätigung.
- ▶ Für den Fall, dass Patienten trotz Terminbestätigung und -erinnerung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt kommen, gibt es ebenfalls eine automatisierte Lösung. Mit Tagesabschluss wird per E-Mail eine freundliche Terminerinnerung versandt. Dadurch werden die Mitarbeiterinnen entlastet, da lästiges Nachtelefonieren entfällt. Dieser automatisierte Service ist ein wirksames Instrument, um die Praxisabläufe nachhaltig zu verbessern.

Es bestehen also offenbar gute Gründe, sich näher mit der Schnittstelle ivoris® connect zu beschäftigen. Über die Motivation für die Entwicklung und die Erfahrungen im Praxisalltag haben wir mit den Verantwortlichen sowie verschiedenen Anwendern gesprochen.

Beweggründe der Entwickler

Im Folgenden schildern die Entwickler, Dr. Michael Visse (Facharzt für Kieferorthopädie und Gründer von iie-systems) und Jörg Müller (Vorstandsvorsitzender und Vertriebsleiter Computer konkret AG), was sie bewogen hat, neue Ideen zur Patientenkommunikation bzw. die Schnittstelle ivoris® connect zu entwickeln.



Dr. Michael Visse ist überzeugt, dass „das virtuelle Abbild der Praxis von den Patienten wahrgenommen wird und für den Praxiserfolg von eklatanter Wichtigkeit ist“.

Dr. Michael Visse: „Vor sechs Jahren haben wir in die Idee investiert, Praxisabläufe und das Verhältnis zu den Patienten zu

Fortsetzung auf Seite 18 KN

ANZEIGE

KN NACHRICHTEN STATT NUR ZEITUNG LESEN!

Bestellung auch online möglich unter: www.oemus.com/abo

Fax an 0341 48474-290

www.kn-aktuell.de

KN Die Zeitung von Kieferorthopäden für Kieferorthopäden

Ja, ich abonniere die KN Kieferorthopädie Nachrichten für 1 Jahr zum Vorteilspreis von 75 € inkl. gesetzl. MwSt. und Versand. Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn es nicht sechs Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraums schriftlich gekündigt wird (Poststempel genügt).

Datum Unterschrift

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt.

Datum Unterschrift

Name Vorname

Straße

PLZ Ort

Telefon

Fax

E-Mail

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig
Tel.: 0341 48474-0, Fax: 0341 48474-290
E-Mail: grasse@oemus-media.de

KN 3/16

KN Fortsetzung von Seite 17

optimieren. Wir wollten zeitgemäß sein und den technologischen Fortschritt nicht verschlafen. Vorbild war dabei die Art und Weise, wie Hotels und Fluggesellschaften heute mit ihren Kunden interagieren. Unser Ziel war es, eine schlüssige Strategie zur Patientenkommunikation zu entwickeln und jeden Termin in Echtzeit zu bestätigen. Denn eines steht fest: Das virtuelle Abbild der Praxis wird von den Patienten wahrgenommen und ist für den Praxiserfolg von eklatanter Wichtigkeit. Die Entwicklung der Schnittstelle ivoris® connect war für unsere Praxis und für alle Anwender von iie-systems ein Meilenstein, da damit alles noch einfacher und schneller funktioniert. Mitarbeiter müssen ihre vertrauten Routinen nicht ändern, da alles automatisch aus der gewohnten Software von ivoris® heraus funktioniert. Das ist ein enormer Vorteil.“



„Wir sind immer auf der Suche nach sinnvollen Synergien, die den Nutzwert unserer Management-Software steigern“, betont Jörg Müller.

Jörg Müller: „Die Verbindung der Praxismanagement-Software (offline) mit den Anwendungen von iie-systems (online) ist absolut fortschrittlich und auf die Zukunft ausgerichtet. Die Verknüpfung schafft eine neue Denkweise und bietet neue Chancen. Unser Anspruch ist

es, unsere Kunden am technischen Fortschritt teilhaben zu lassen. Wir sind daher immer auf der Suche nach sinnvollen Synergien, die den Nutzwert unserer Management-Software steigern. Davon profitieren unsere Kunden und deren Patienten in gleichem Maße.“

Erfahrungen von Anwendern

Wie die neue ivoris® connect Schnittstelle bei denen ankommt, die täglich mit ihr arbeiten, zeigen einige Statements zufriedener Kieferorthopäden. Einige Interviews sowie Blog-Beiträge können unter www.kn-ivoris-dr-visse.de nachgelesen werden.



Dr. Fabian Schulz, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Hattingen und Herdecke.

Dr. Fabian Schulz: „Für uns ist die Schnittstelle eine schlüssige Integration in unser tägliches Terminmanagement. Irgendwie ist es schon verrückt: Patienten stehen an der Anmeldung und erhalten in Echtzeit eine Terminbestätigung auf ihr Handy. Das erzeugt Begeisterung – übrigens auch bei unseren Mitarbeitern. Nach so einem System haben wir seit Jahren gesucht.“

Dr. Clemens Fricke: „Als CMD-Spezialisten haben wir sehr viele komplexe und beratungsintensive Fälle, die wir interdisziplinär lösen. Für den erhöhten Kommu-



Dr. Clemens Fricke, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Dortmund.

nikationsbedarf ist die Schnittstelle die ideale Plattform, um Co-Therapeuten und Patienten mit allen Informationen zu versorgen.“



Dr. Veit Stelte, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Mülheim.

Dr. Veit Stelte: „Wir sind in unserer Praxis hoch spezialisiert im Bereich digitaler Behandlungsmethoden. Diesen Ansatz wollen wir natürlich auch nach außen zeigen. Nur wer neue Ideen selbst ausprobiert, kann auch beurteilen, welche Chancen damit verbunden sind. Das Motto unserer Praxis: Die Welt verändert sich und wir wollen dabei sein.“

Dr. Marie-Catherine Klarkowski: „Für mich ist die Integration des Online-Terminkalenders in den Praxiskalender von strategischer Wichtigkeit. Meine anfängliche Skepsis zu Online-Terminen hat



Dr. Marie-Catherine Klarkowski, Fachzahnärztin für Kieferorthopädie, München.

sich zu 100 % in Begeisterung gewandelt. Vielen Dank an das Team von ivoris® und iie-systems für ihre Energie und Gestaltungskraft, von der unsere Praxis tagtäglich profitiert.“

Dr. Peter Wasiljeff: „Die Optimierung der Praxisprozesse ist für uns sehr wichtig. Wir schätzen die einfache Bedienung und die hohe Funktionalität, die heute durch die Schnittstelle gewährleistet ist. Anspruchsvolle Aufgaben des Terminmanagements werden automatisch ausgeführt, ohne dass sie unsere Aufmerksamkeit erfordern.“



Dr. Peter Wasiljeff, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Hamburg.

Dr. Mathias Höschel: „Wir sind ständig in Bewegung, investieren in neue Ideen und wollen uns immer weiterentwickeln. Heute geht es um weit mehr als um ausgezeichnete Behandlungsergebnisse. Der Patientenservice rückt immer mehr in den Fokus und ist



Matthias Schweizer, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Feuchtwangen.

ich mit Computer konkret eine Praxissoftware nutze und wir parallel mit zwei unterschiedlichen Programmen hätten arbeiten müssen. Die Entwicklung der Schnittstelle ivoris® connect war für mich dann der endgültige Startschuss. Diesen Schritt habe ich nicht bereut.“

Dr. Martin Seefeld: „Der Mehrwert der Schnittstelle lässt sich einfach beschreiben. Mit wenigen Klicks haben wir die Möglichkeit, relevante Informationen zu kieferorthopädischen Behandlungen durch ansprechende, multimediale Darstellungen dem



Dr. Martin Seefeld, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Baldham.

Patienten näherzubringen. Wir bieten unseren Patienten damit ein Serviceangebot, das seinesgleichen sucht.“

Kaum jemand wird bestreiten können, dass Patientenservice und -kommunikation zunehmend wichtigere Faktoren werden. Auch wenn neue Ideen und Innovationen den Weg dahin ebnen, ist die Entwicklung noch lange nicht abgeschlossen. Wir werden das Thema daher weiterhin im Blick behalten und darüber informieren. **KN**

KN Adresse

Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 59077
info@dr-visse.de
www.dr-visse.de

KN Adresse

Computer konkret AG
Theodor-Körner-Straße 6
08223 Falkenstein
Tel.: 03745 7824-33
Fax: 03745 7824-633
info@computer-konkret.de
www.computer-konkret.de

ANZEIGE

www.halbach-lingual.de

Thomas Halbach
LINGUALTECHNIK

PATIENTEN
BEHANDLER

inkl. QMS Quick Modul System
schön einfach – einfach schön!
www.halbach-qms.de



Dr. Mathias Höschel, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Düsseldorf, Mönchengladbach und Meerbusch.

ein signifikanter Mehrwert. In Zukunft wird es zwei Typen von Praxen geben und wir möchten auf der richtigen Seite stehen.“

Matthias Schweizer: „Ich hatte das Gefühl, in meiner Praxis etwas tun zu müssen und wurde auf die Anwendungen von iie-systems aufmerksam gemacht. Meine damaligen Bedenken galten vor allem dem Umstand, dass