



Marco Kuhl und Alisa Hackenberg / Ärztliche Verrechnungsstelle Bidingen

SHD.SUCCESS

Prozessoptimierung – gemeinsam zukunftsfähige Lösungen erarbeiten

Interview mit der Ärztlichen Verrechnungsstelle Bidingen



Unter diesem Motto steht die Zusammenarbeit zwischen der Ärztlichen Verrechnungsstelle Bidingen und SHD. Ein Gespräch mit Tobias Salzmann (Head of Marketing), Marco Kuhl (Leiter Business Development/Prozessmanagement) und Alisa Hackenberg (Prozessmanagerin) über neue Perspektiven für den Kunden, Einblicke in Visionen und kleine regionale Unterschiede, die Geschäftspartner zu Menschen machen.

Welchen Nutzen/Mehrwert bzw. welche Möglichkeiten und Chancen hat Ihr Kunde durch die Prozessoptimierung? Was wird dadurch ggf. vereinfacht bzw. transparenter? Wie vereinfacht sich ggf. die Kommunikation intern/extern?

Wir sehen eine Vielzahl an Vorteilen und Nutzen, die unser Kunde durch die Prozessoptimierung hat. In erster Linie wird die asyn-

chrone Kommunikation zum Arzt gestärkt. Der Mediziner nutzt das Kommunikationsmedium seiner Wahl, um mit uns zu kommunizieren, was eine deutliche Zeitersparnis für ihn bedeutet. Er kann sich ganz um seinen Patienten kümmern. Hürden bürokratischer bzw. finanzieller Natur entfallen, damit tritt auch der finanzielle Aspekt aus dem Arzt-Patienten-Dialog heraus, der in erster Linie von Vertrauen geprägt sein sollte.

Der Datentransfer wird erleichtert und durch die Prozessoptimierung im Bereich der Abrechnung auch transparenter. Eine individuell auf die Anforderungen des Arztes ausgerichtete Abrechnungslösung entlastet ihn in der täglichen Arbeit.

Intern bedeutet die Prozessoptimierung, dass bisher manuell ausgeführte Tätigkeiten entfallen. Ganz praktisch und im Sinne der Ökologie sparen wir Papier, die digitalen Prozesse

schaffen abteilungsübergreifend Transparenz. Dadurch wird sich die Tätigkeit von den Mitarbeitern positiv verändern, sie erfahren mehr Identifikation und Sinnstiftung.

Hinsichtlich der Automatisierung und der operativen Umsetzung der Prozesse: Was planen Sie in dem Bereich? Was läuft bereits automatisiert?

Ganz allgemein kann man sagen, dass Automatisierung uns jede Menge Bewegungsfreiheit schafft – intern und extern. Der Prozess der Ratenzahlung und dessen Optimierung führt schon jetzt spürbar zu deutlicher Zahlungserleichterung. Dabei rückt der digitale Aspekt mehr in den Vordergrund. Auf der Website erstellen sich Formulare und Vereinbarungen jetzt automatisch, weniger manuelle Arbeit ist dadurch notwendig. Bis Ende 2020 möchten wir die Prozesse der Rückzahlung bzw. der Sonderzahlung noch auto-

matisieren. Ebenso soll das Fax als stärkstes Kommunikationsmittel unter der Ärzteschaft bei uns intern automatisch verteilt werden. Dadurch läuft die Kommunikation noch einfacher und effizienter.

Der Prozess der Abrechnungserstellung wird durch SHD finalisiert. Des Weiteren werden wir das Veranstaltungsmanagement und den Zahlungseingang noch automatisieren. Letzterer bedeutet bislang einen recht hohen Aufwand durch manuelle Arbeit.

Wie läuft die Zusammenarbeit aus Ihrer Sicht mit SHD ab? Warum haben Sie sich für SHD entschieden? Was ist Ihnen grundsätzlich wichtig bei einer guten Zusammenarbeit?

Digitalisierung und Prozessoptimierung sind komplexe Themen. In diesen Bereichen war es uns wichtig, einen Dienstleister an unserer Seite zu haben, mit dem man sich auf Augenhöhe verständigen kann, tiefgreifende Erfahrung vorhanden ist und der gegenseitige Austausch als bereichernd empfunden wird. Dass wir auf SHD aufmerksam wurden, ist ursprünglich eher einem Zufall geschuldet. Auf der Suche nach einem konkreten Whitepaper sind wir zunächst über die Marketingabteilung von SHD miteinander ins Gespräch gekommen. Das war vor ungefähr zwei Jahren. Mittlerweile schätzen wir die gegenseitige Zusammenarbeit als sehr vertrauensvoll ein.

Die Besonderheit liegt aber vor allem in dem gemeinsamen Herausarbeiten von Lösungen. Unsere Dialoge sind von Kreativität, Offenheit und interessanten Perspektiv-

wecheln geprägt. Das macht die Zusammenarbeit besonders. In unserer Wahrnehmung geht SHD sehr ergebnisorientiert, innovativ und professionell vor.

Gemeinsam die Zukunft zu denken, ist das, was uns gegenseitig befruchtet und die Zusammenarbeit zu einem großen Mehrwert auf beiden Seiten werden lässt. Insbesondere der Blick von außen ist für uns sehr wertvoll.

Haben Sie eine Vision, was Sie Ihren Kunden zukünftig anbieten möchten bzw. welche weiteren Perspektiven Sie eröffnen möchten?

Ja, selbstverständlich! Ganz allgemein gesprochen streben wir eine ganzheitliche Optimierung der Verrechnungsstelle in Büdingen an.

Wir gehen davon aus, dass es die klassische Dienstleistung der Verrechnungsstelle in 15 Jahren in dieser Form nicht mehr geben wird. Die Digitalisierung wird eine zunehmend größere Rolle spielen, auch in den Praxen und Kliniken rücken die digitalen Prozesse in den Vordergrund. Eine zunehmend digitale Vernetzung mit dem Arzt führt zu einer barrierefreien Kommunikation und die Schnittstellen hin zum Kunden werden automatisiert, wo es geht bzw. so weit integriert, wie es möglich ist. Unser Ziel ist es, den Arzt nicht mehr an einen Kommunikationskanal zu binden, sondern allumfassendere Möglichkeiten anzubieten, beispielsweise die Kommunikation via Apps etc. Wir können dadurch auch besser auf individuelle Wünsche der Ärzte eingehen. Aus unserer Sicht liegt im Online-Bereich also die Zukunft.

Wichtig in dem Zusammenhang ist aber immer der Aspekt, dass wir eine Beratungsleistung anbieten, wo der Mensch mit seiner Fähigkeit zur Empathie natürlich die entscheidende Rolle spielt. Die Digitalisierung ist sozusagen ein gutes Mittel, den Menschen dahin zu bringen, wo er einer für sich wirklich sinnstiftenden Arbeit nachgehen kann.

Unsere Vision liegt darin, von einem reinen Abrechnungsunternehmen hin zu einem ganzheitlichen Berater und strategischen Partner zu werden.

Wie kommen Sie mit den kulturellen Unterschieden (Hessen/Sachsen) klar? Stichpunkt „Viertel Neun...“;-)

Im Grunde genommen spielen kulturelle Unterschiede auf der Geschäftsebene keine Rolle für uns. Wichtig ist, dass man gut und vertrauensvoll zusammenarbeiten kann, die Region aus der man kommt, hat in dem Sinne keine Bedeutung für uns. Aber gewiss kann man nicht leugnen, dass in der face-to-face Kommunikation ein gewisser Sprachduktus manchmal auch zum Schmunzeln führt.

Das sind aber Kleinigkeiten, die letztendlich dazu beitragen, dass wir uns auch auf der persönlichen Ebene in der Zusammenarbeit immer weiter annähern. Und mittlerweile ist uns auch klar, dass 8:15 Uhr in Sachsen Viertel Neun heißt. ■