

Die zunehmende Rolle des Internets in der Dienstleistungsgesellschaft

Ein Beitrag von Dr. Michael Visse, Kieferorthopäde aus Lingen.

Als Kieferorthopäden sind wir nicht nur Ärzte, sondern auch Dienstleister unserer Patienten. Anspruch und gemeinsames Ziel beider Seiten ist die Korrektur der vorliegenden Zahnfehlstellung zur Vermeidung von zahnmedizinischen Problemen bei gleichzeitig perfekter Funktion. Für den Patienten spielt darüber hinaus jedoch auch der ästhetische Aspekt, also der Wunsch nach Verbesserung des Aussehens, eine erhebliche Rolle. Prinzipiell gilt hier: „Was gut aussieht, funktioniert auch gut.“

Unsere Ambition ist es somit, unseren Patienten zu maximaler Gesundheit und gutem Aussehen zu verhelfen. Eben dafür sind wir durch das Studium und die anschließende Fachzahnarzt Ausbildung qualifiziert und eben das ist es, was unsere tagtägliche Arbeit ausmacht und einen hohen Erfahrungsschatz sowie Expertise schafft. In gewisser Weise ist dies jedoch auch mit einem Konflikt verbunden, denn im Grunde haben wir alle das nahezu gleiche Wissen, besuchen die gleichen Fortbildungen, nutzen die gleichen oder ähnliche Materialien und arbeiten mit ähnlicher Software.



dass Patienten schon jetzt, zukünftig aber noch stärker, neben einer hervorragenden Behandlung auch einen abgestimmten Service erwarten. Im Bereich

ein solcher Service nicht angeboten wird. Touristikunternehmen, die die Zeit „verschlafen“ haben, haben keinen nennenswerten Stellenwert mehr oder sind häu-

und benötigen daher eine einfache Orientierung bei Online-Bestellungen, -Terminbuchungen oder -Bezahlungen. Hier liegt die nächste große Herausforderung, nämlich die Notwendigkeit einer intuitiven Bedienbarkeit. Unternehmen wie Apple, Amazon, Google oder auch Facebook beherrschen diese Spielart perfekt. Eine solche Reduktion auf das Wesentliche ist enorm wichtig. Die Einfachheit ist die Schönheit. Sie braucht Tiefe, Klarheit und Durchdringung. Das jedoch ist höchst anspruchsvoll.

los bequem. Den Trend zwar zu kennen, selbst aber nicht zu nutzen, ist jedoch extrem gefährlich. Die Gründe für ein solches Verhalten können ganz unterschiedlich sein und reichen von fehlendem Leidensdruck über Unsicherheit im Zusammenhang mit Datenschutz bis hin zur Überforderung mit der Situation oder einfach fehlendem Wissen.

Aber bitte glauben Sie mir: Eine Praxis muss heute im Rahmen der Patienteninteraktion Informationen senden und empfangen können. Dies ist eine Herausforderung, die nicht nur unbedingt notwendig, sondern auch deutlich einfacher umsetzbar ist, als man vielleicht denkt. Beim digitalen Patientenservice hat iie-systems für den kieferorthopädischen Bereich Pionierarbeit geleistet. Entwickelt wurden in den letzten Jahren zahlreiche nahezu selbsterklärende Anwendungen zur abgestimmten Patientenkommunikation über das Internet. Den Fokus legt das iie-Team auf den gesamten digitalen Entscheidungszyklus des Patienten und unterstützt die Anwender mit neuen exklusiven Ideen.

Anwender von iie-systems haben erkannt, dass der aufgeklärte Patient nicht nur eine optimale kieferorthopädische Behandlung erwartet, sondern zunehmend auch einen innovativen digitalen Service. Tagtäglich erfahren sie, wie sehr ein solcher Service geschätzt wird und welch einen enormen Vorsprung ihnen dieses Angebot im lokalen Umfeld beschert. Die Chancen sind riesig. Man muss sie lediglich nutzen.



Abb. 1a



Abb. 1b

Somit gelangen wir auch alle zu ähnlich guten Ergebnissen, mit denen unsere Patienten sehr zufrieden und glücklich sind.

Patienten erwarten heute mehr als ein gutes Behandlungsergebnis

Basis für einen nachhaltigen Praxiserfolg ist zweifelsfrei eine erstklassige zahnmedizinische Behandlung und ein perfektes Behandlungsergebnis. Reicht dies jedoch in Zukunft noch aus, um dauerhaft erfolgreich zu bleiben? Ich persönlich stelle dies in Frage, und ich kann meine Zweifel auch begründen.

Unsere Gesellschaft hat sich durch das Internet nachweislich verändert – und sie verändert sich rasant weiter. Das bedeutet,

Patientenservice ist damit neues Denken erforderlich, welches enorme Chancen bietet, sich von seinen Mitbewerbern positiv abzuheben. Die kritische Frage, die man sich vor diesem Hintergrund stellen sollte, lautet „Wie nutzt meine Praxis das Internet in der Interaktion mit Patienten bzw. nutzt sie es überhaupt?“

In zahlreichen Branchen wird digitaler Service vorausgesetzt

Von jedem Hotel und jeder Airline wird heute erwartet, Buchungen schnell und direkt über die Webseite durchführen zu können. Wird eine solche nicht in Echtzeit bestätigt, stellt sich ein ungutes Gefühl ein. Für Kunden ist es heute unvorstellbar, dass

fig sogar ganz vom Markt verschwunden, da sie durch innovative Mitbewerber verdrängt wurden. Man spricht hier auch vom sogenannten Nokia-Effekt als Ausdruck dafür, wie schnell der Absturz in die Bedeutungslosigkeit erfolgen kann.

Erfolgreiche Unternehmen sind mit ihren Kunden online verbunden und zählen eindeutig zu den Gewinnern der digitalen Revolution. Auch haben sie das Potenzial des mobilen Internets erkannt, bei dem Kunden immer und überall mit ihrem Smartphone online sind. Strategisch ist dies ausgesprochen sinnvoll und zudem im Hinblick auf den Unternehmenserfolg nicht mehr verzichtbar. Mehr denn je gilt: mobile first.

Kunden möchten sich in aller Regel nicht kognitiv anstrengen

Kieferorthopädie im „Schneewittchenschlaf“

Was für andere Branchen längst selbstverständlich ist, hat im ärztlichen Bereich – und damit auch in der Kieferorthopädie – bislang noch erschreckend wenig Resonanz gefunden. Im Gegenteil: Die Anforderungen der Patienten nach digitalem Service werden ignoriert. Stattdessen wird in gewohnten Routinen verharrt. Das ist frag-

Erfolgsgeheimnis Neupatienten

Ich möchte nicht versäumen, Ihnen einen wertvollen Ratschlag zu geben und damit quasi ein Erfolgsgeheimnis zu verraten.

Fortsetzung auf Seite 25 **KN**



Abb. 2

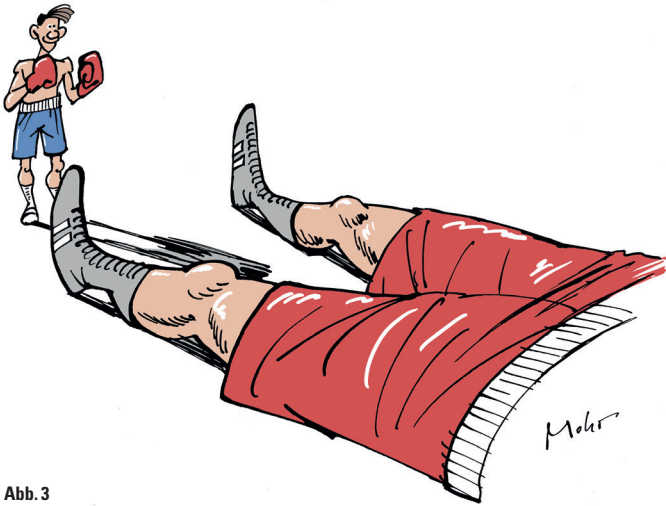


Abb. 3



Abb. 4

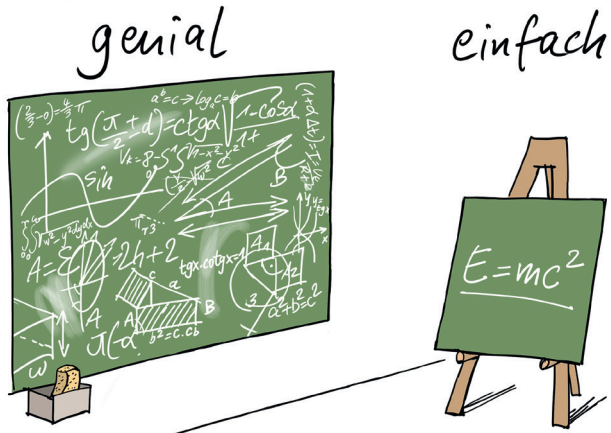


Abb. 5



Abb. 6

KN Fortsetzung von Seite 23

Richten Sie Ihr Augenmerk verstärkt auf Neupatienten, eine Gruppe, die für jede kieferorthopädische Praxis von besonderer Bedeutung ist. Welche Folgen fehlende Neupatienten für den Erfolg der Praxis haben, muss ich Ihnen nicht erklären. Ich

Quasi nebenbei verschaffen Sie sich damit einen riesigen Wettbewerbsvorteil, beschleunigen Prozesse und machen sich unabhängiger – eine Möglichkeit, die niemand ungenutzt lassen sollte. Neue Technologien bieten nachweislich außergewöhnliche Chancen. Dabei gilt es, den Change als eine solche Chance zu begreifen

sondern nur gewinnen. Wenn Sie es nicht tun, verlieren Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit – nämlich Patienten an Kollegen, die einem solchen innovativen Service aufgeschlossen gegenüberstehen. Die Entscheidung liegt ganz allein bei Ihnen. **KN**

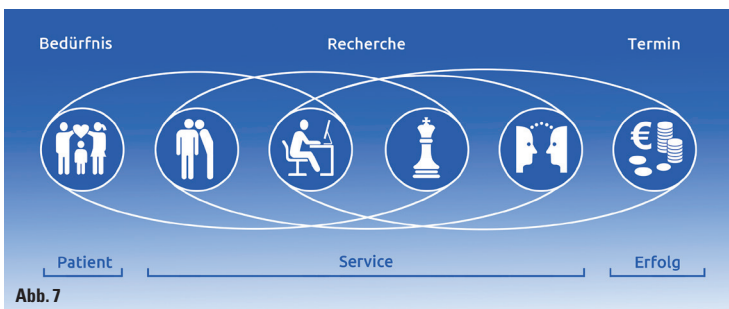


Abb. 7

empfehle Ihnen: Erweitern Sie Ihre bestehende Webseite um eine neue Funktion. Integrieren Sie eine leistungsstarke und leicht zu bedienende Anwendung zur Online-Terminvergabe für Erstberatungen. Potenzielle Patienten können so 24/7 – also täglich und rund um die Uhr – Termine buchen. Das verschafft Ihrer Praxis nicht nur Aufmerksamkeit und ein hohes Ansehen, sondern vor allem zahlreiche neue Patienten. iie-Anwender machen diese Erfahrung täglich und rekrutieren durchschnittlich 18 Prozent ihrer Neupatienten über diesen Service.

und die maßgeblichen Veränderungen, die das Internet bietet, nicht zu ignorieren. Wer dies tut, handelt auf eigene Gefahr und überlässt anderen das Spielfeld. Für erfolgreiche Praxen jedoch geht an innovativen digitalen Dienstleistungen kein Weg mehr vorbei. Wenn Sie sich zu diesem Thema bislang noch keine Gedanken gemacht haben und von daher skeptisch sind, lade ich Sie ein, in diesem Bereich eigene wertvolle Erfahrungen zu sammeln und es einmal selbst ganz unverbindlich und risikolos für vier Wochen auszuprobieren. Wenn Sie dies tun, können Sie nichts verlieren,

KN Kurzvita



Dr. Michael Visse
[Autoreninfo]



KN Adresse

Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Gründer von iie-systems GmbH & Co. KG
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 57315
info@iie-systems.de
www.iie-systems.com

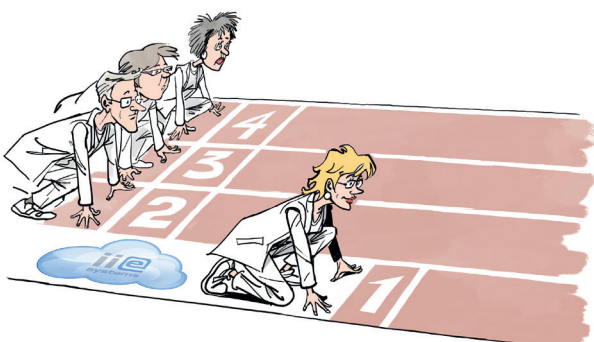
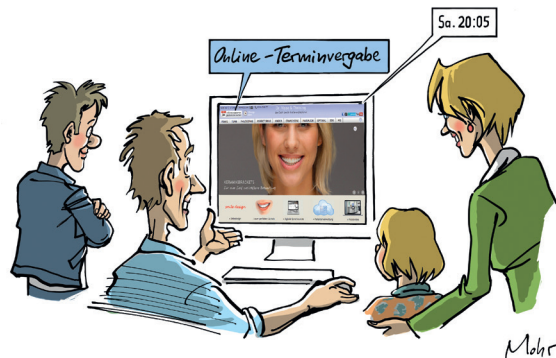


Abb. 8



Mohr **Abb. 9 24 Stunden / 7 Tage in der Woche möglich!**