

## Der digitale Entscheidungszyklus des Patienten

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



**Nichts dem Zufall überlassen**  
Ziel hierbei ist es, im Entscheidungszyklus des Neupatienten nichts dem Zufall zu überlassen. Dass das protokollierte Verfahren zur Patientenbegeisterung eine besondere Wirkung hat und tatsächlich funktioniert, zeigt der Erfolg, den alle Anwender und wir selbst damit erzielen. Um das komplexe Zusammenspiel der verschiedenen Maßnahmen besser verstehen zu können, haben wir den Entscheidungszyklus des Neupatienten gemeinsam mit dem iie-Expertenteam einfach in einzelne Fragmente zerlegt. Ich persönlich vergleiche das Ganze gerne mit einem Netzwerk von Nervenzellen. Hier sind alle Kerne über die Nervenfasern miteinander verbunden und sorgen so in idealer Art und Weise für eine wechselseitige Verstärkung. Die Nervenkerne stehen in diesem Bild für die Berührungspunkte (Touchpoints) in der Praxis (Abb. 1).

dem er freudig und erwartungsvoll zustimmt. Haben wir das geschafft, haben wir unsere Hausaufgaben zunächst erledigt.

**Begeisterte Patienten werden zu Botschaftern der Praxis**  
Sich jetzt zufrieden zurückzulehnen, wäre jedoch der falsche Ansatz. Wir haben uns dem Ziel

*Wow- und Aha-Momente für den Patienten schaffen, in denen er schlagartig erkennt, dass er mit der Wahl der Praxis die richtige Entscheidung getroffen hat.*

zwar genähert, wir haben es aber noch nicht erreicht. Im Weiteren geht es darum, Wow- und Aha-Momente für den Patienten zu schaffen, in denen er schlagartig erkennt, dass er mit der Wahl der Praxis die richtige Entscheidung getroffen hat. Solche „Magic Moments“ machen aus einem zufriedenen einen begeisterten Patienten.

### Teil 2: Professionelles Terminmanagement

Nachdem ich mich in der Juni-Ausgabe der KN mit dem digitalen Entscheidungszyklus vor Behandlungsbeginn beschäftigt habe, möchte ich mich heute dem Thema des professionellen Terminmanagements widmen, einem wichtigen Touchpoint für jede fortschrittliche Praxis. Das Anspruchsdenken ist gestiegen – auch bei den Patienten. Sie erwarten von einer Praxis heute weit mehr als noch vor einigen Jahren. Über das Medium Internet können sich Neupatienten heutzutage über Behandlungsalternativen informieren und finden in diesem Zusammenhang

eine Vielzahl an qualifizierten Praxen, von denen sie sich ein Bild machen können. Dies bedeutet nicht zuletzt und vor allem in städtischen Bereichen eine drastisch veränderte Wettbewerbssituation.

Vor diesem Hintergrund wird es wichtiger denn je,

- sich strategische Gedanken zur Ausrichtung der eigenen Praxis zu machen
- sowie den Entscheidungszyklus des Patienten optimal zu gestalten.

Der Schlüssel zum Erfolg ist die fortschrittliche Nutzung des Internets. Es gilt, den Patienten mit einem Service zu überraschen,

den er von anderen Praxen nicht kennt. Das können nicht nur wir für unsere Lingener Praxis bestätigen, sondern mittlerweile auch die mehr als 150 Praxen, die die Applikationen von iie-systems nutzen.

Sie können sicher sein: Jeder einzelne Touchpoint ist wichtig und trägt dazu bei, sich unserem definierten Ziel näherzukommen, nämlich ein herausragendes Erlebnis zu gestalten, das den Patienten von unserem Therapievorschlagn begeistert und

Fortsetzung auf Seite 24 KN

ANZEIGE

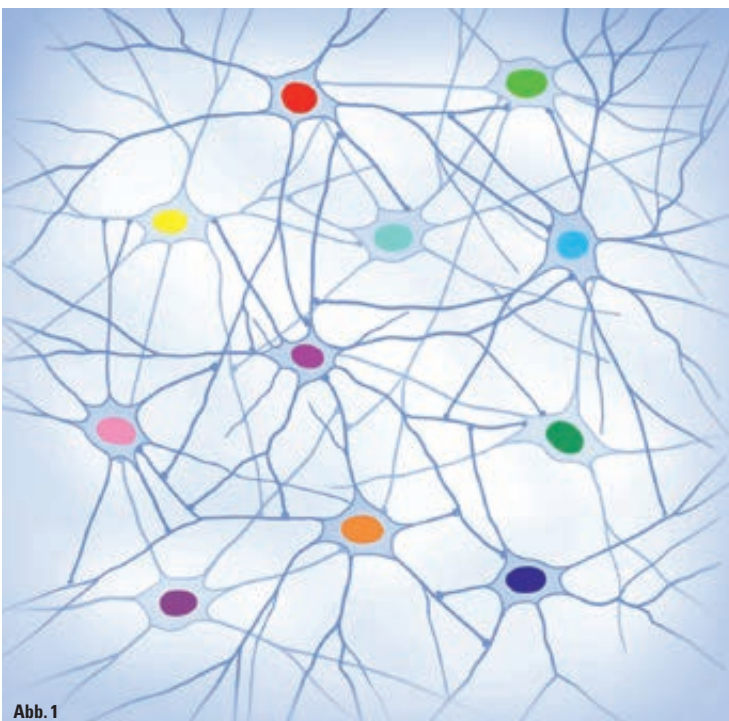


Abb. 1

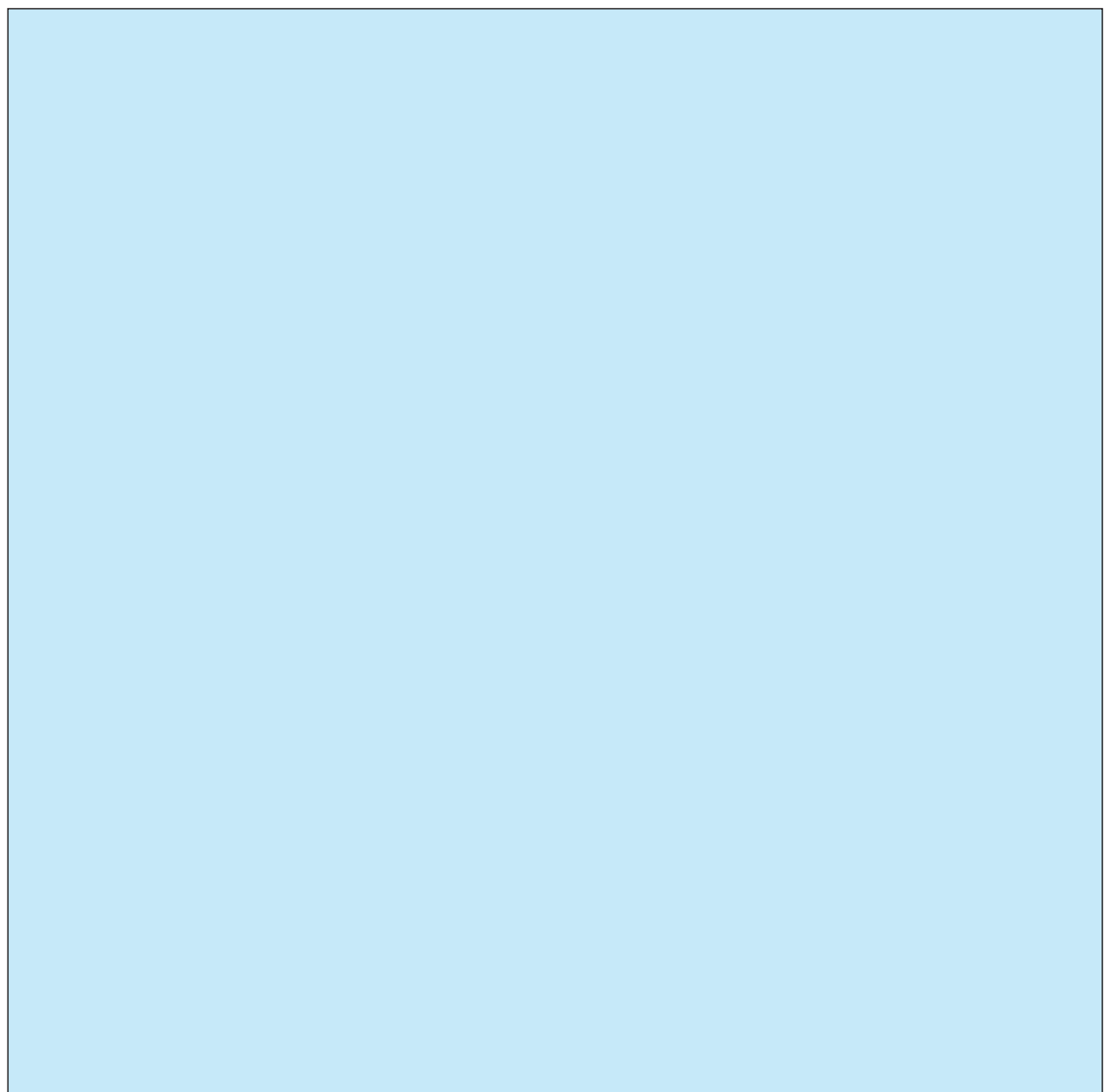






Abb. 2

terempfehlte, macht Ihnen damit also ein sehr wertvolles Geschenk.

Gehen wir an dieser Stelle noch einmal zum Anfang des Entscheidungszyklus zurück. Der erste Kontakt zum Patienten ist ganz extrem wichtig, denn hierfür haben Sie keine zweite Chance. Auch hier nutzen wir – ebenso wie die mehr als 150 Anwender – die abgestimmten Applikationen von iie-systems. Sie sind auf dem top aktuellen Stand innovativer Internettechnologie und liegen damit voll im Trend.

Eine leistungsstarke Schnittstelle (ivoris connect) ist direkt mit der Praxissoftware verbunden und hat so das Terminmanagement mit den Neupatienten revolutioniert. Praxen können einfach und schnell direkt aus dem Praxisprogramm heraus und sehr flexibel Online-Termine anbieten bzw. Neupatienten, die sich telefonisch anmelden, eine Terminbestätigung mailen. Die Mailvorlagen sind professionell und ansprechend gestaltet und selbstverständlich perfekt auf die Praxis individualisiert (Abb. 2). Mit diesem Vorgehen setzt die Praxis vom ersten Moment an auf ein innovatives Konzept. Ein solcher Service geht weit über den normalen Standard hinaus und führt quasi automatisch zu einer positiven und gefühlsbetonten Bewertung. Der Patient wird bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt darin bestätigt, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Gemeinsam mit unseren Anwendern haben wir bislang mehr als 50.000 Neupatienten zu ihrer Meinung befragt – mit eindeutigen Ergebnissen.

*Für wie innovativ halten Sie die technischen Möglichkeiten der Online-Kommunikation, die wir unseren Patienten bieten?* (Abb. 3)

**Mobiles Internet:**

**Entwicklungen nutzen**

Angeregt durch die ausgesprochen positiven Reaktionen der Patienten sowie den Impuls der Anwender haben wir gemein-

sam mit dem Team von Computer konkret den nächsten logischen Schritt umgesetzt. Sämtliche Behandlungstermine der Patienten können nun direkt aus der Praxissoftware heraus bestätigt werden. Anders als bei einer SMS wird auch hier mit hochwertigen und individualisierten Mailtemplates gearbeitet.

**Ein Patient, der Ihre Praxis weiterempfiehlt, macht Ihnen ein sehr wertvolles Geschenk.**

Heute besitzt fast jeder ein Smartphone, über das auch E-Mails empfangen werden. Anspruch war es also, diese Verbindung zu nutzen und Termitemplates zu entwickeln, die für mobile Endgeräte optimiert sind. Auch in diesem Bereich hat unser Expertenteam viel Vorarbeit und Denkleistung investiert, die sich mehr als gelohnt hat. Zu jeder Terminart wurden individuelle Templates gestaltet, die neben der Bestätigung auch relevante Informationen zum Termin geben (Abb. 4).



Abb. 4

Alles geschieht in Echtzeit direkt aus der Praxissoftware. Direkt nach der Terminvergabe und noch an der Anmeldung erhält der Patient den Termin per E-Mail und hat ihn damit auf seinem Handy. Natürlich kann er ihn auch mit seinem persönlichen Online-Kalender (Apple-Mail, Google-Mail oder Outlook) synchronisieren (Abb. 5).

**Kompetenz, Zuverlässigkeit, Vertrauen: Unschätzbare Werte für die Praxis**

Patienten vergleichen mit ihren Erfahrungen in anderen Praxen, was sofort und quasi automatisch eine innere Bewertung nach sich zieht. Ein solch perfekter Service bewirkt im Bewusstsein Gefühle von Kompetenz, Zuverlässigkeit und Vertrauen – Werte, die vor allem für das Arzt-Patienten-Verhältnis extrem wichtig sind. Wollen auch Sie Ihre Patienten mit hochwertigen Leistungen und einem vorbildlichen Service überzeugen? Dann denken Sie doch einfach mal darüber nach, es auszuprobieren. Nicht nur Ihre Patienten, sondern auch Sie werden begeistert sein. Das Zitat des Kollegen Dr. Michael Siemes, seit langem iie-Anwen-

der, ist nur eins von zahlreichen Beispielen: „Im Hinblick auf die geplante Behandlung brauchten wir bei der Patientin keine Überzeugungsarbeit mehr zu leisten. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit unserer Praxis haben wir ihr vollstes Vertrauen gewonnen. Sie formuliert das in etwa so: „Tun Sie bitte das, was Sie in meinem Falle für richtig halten.“ Patientenkommunikation und -service über das Internet werden zunehmend wichtiger. Gehört man hier zu den Pionieren, ist der Erfolg vorprogrammiert. Sofern Sie Lust auf einen Pers-



Abb. 5

pektivenwechsel haben, sind sie herzlich eingeladen, der Gruppe der über 150 innovativen Kolleginnen und Kollegen, die diesen bereits vollzogen haben, beizutreten. Wenn Sie noch Zweifel haben, überzeugen Sie in unserer Praxis in Lingen gern davon, dass sich ein Umdenken unbedingt und zudem sehr schnell lohnt. KN

**KN Fortsetzung von Seite 23**

Mittlerweile ist eindeutig bewiesen, dass begeisterte Patienten zu Fans bzw. Botschaftern der Praxis werden. Diese Begeisterung lässt sich durch eine Kennzahl, den Net Promotor Score (NPS) übrigens eindeutig messen. Botschafter sorgen für die effektivste Form der Empfehlung – die Mund-zu-Mund-Propaganda. Wir alle wissen, dass solche qualifizierten Empfehlungen für den langfristigen Praxiserfolg unverzichtbar sind. Ein Patient, der Ihre Praxis wei-

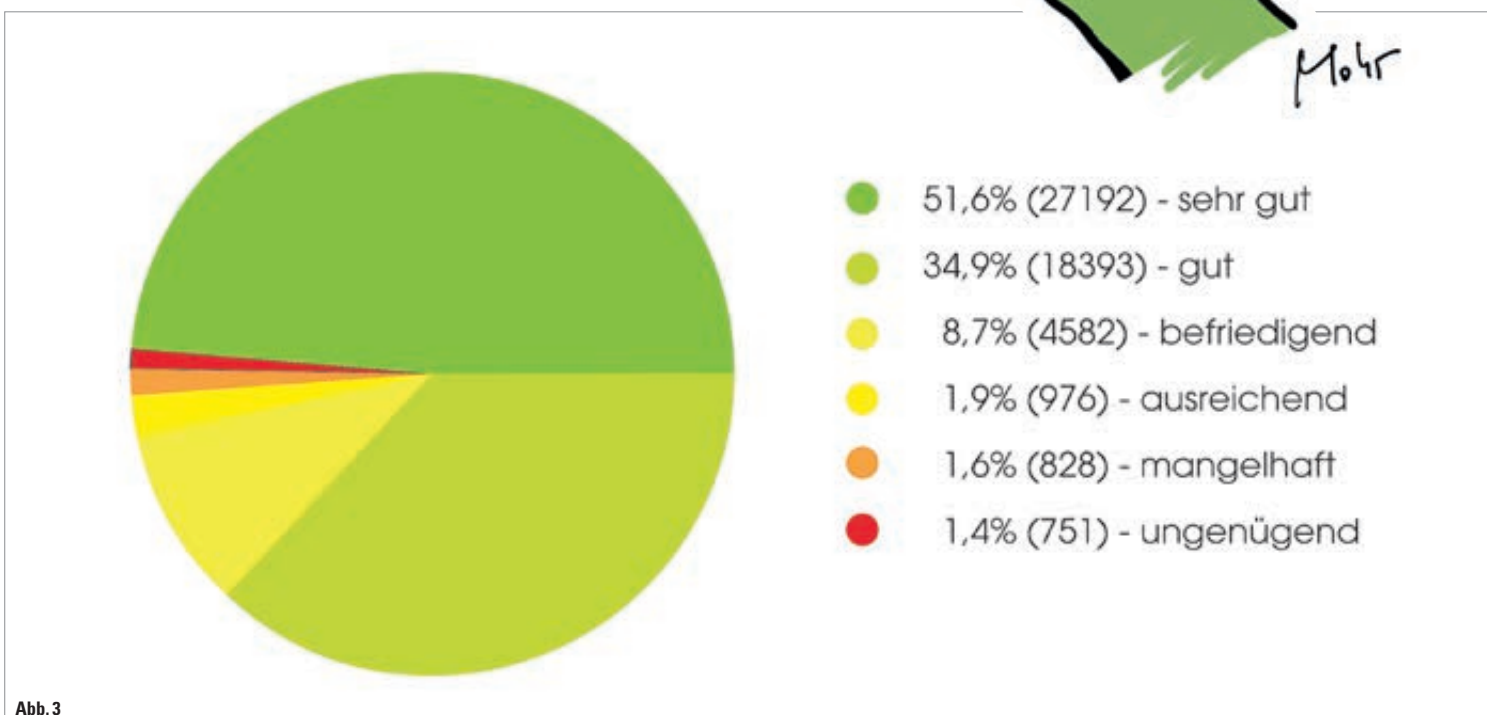


Abb. 3

**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