



Blick in die Hempel-Filiale in Wedding. Die Außenansicht zeigt die Filiale am Teltower Damm.

Fotos: Hempel

„Ein tolles Erlebnis“

Interview: Digitalisierung in Zeiten des Fachkräftemangels im Sanitätshaus Hempel

Die Firma Hempel Gesundheitspartner GmbH in Berlin digitalisiert seine Prozesse neu. Jüngster Schritt: die Einführung der speziellen Software „saninext“ für Folgeversorgungen. Zusammen mit dem Softwarehaus Eves sowie weiteren Partner aus dem Sanitätsfachhandel soll Saninext weiterentwickelt werden. GP hat mit Markus Röbler, Controller und verantwortlich für die Digitalisierung bei Hempel, sowie Dennis Bergelt und Jendrik Adomeit von Eves gesprochen.

GP: Herr Röbler, Sie haben vor kurzem eine Software für Folgeversorgungen in Ihrem Unternehmen eingeführt. Was ist die Idee dahinter?

Markus Röbler: Gemeinsam mit den Mitarbeitern haben wir in der Corona-Pandemie das Projekt „Hempel 2025“ ins Leben gerufen. Dabei diskutieren wir mit Kollegen aus verschiedenen Bereichen über Dinge, die gut laufen, sowie Themen, die wir verbessern können. Als ein großes Ziel definierten wir, dass uns unsere IT-Systeme künftig die Versorgungsprozesse optimal unterstützen. Wir waren

nicht schlecht ausgestattet, kamen aber immer wieder an Grenzen. Dabei geht es zum Beispiel darum, wie wir unsere Standorte besser vernetzen oder mit welchen digitalen Arbeitsmitteln wir die Kollegen ausstatten. Über einen Wechsel unseres Telekommunikationsdienstleisters zur Vodafone kamen wir mit der Firma Eves in Kontakt.

GP: Warum war das interessant für Sie?

Röbler: Wir arbeiteten zwar auch früher schon mit einem Systemhaus zusammen. Für dieses sind wir aber zu groß geworden. Zu unseren Wünschen gehörte u.a. die Migration unserer Daten in ein Rechenzentrum und die Einführung von Microsoft 365. Wir verhalten uns immer partnerschaftlich, aber es war der richtige Zeitpunkt für eine neuen Partner. Und dann kam das Team von Eves mit einem innovativen, etwas anderen Ansatz.

GP: Was meinen Sie damit?

Röbler: Ihre Herangehensweise ist anders. Durchaus analytischer, aber auch offener und mutiger für neue Wege. Das war uns wichtig. Wir suchten nicht das klassi-

sche Systemhaus, das eine Installation übernimmt. Dafür haben wir unsere interne IT-Abteilung. Stattdessen wollen wir uns bei allen IT-Themen auf unsere Mitarbeiter und deren Bedürfnisse konzentrieren und unsere Zeit in sie investieren. Die Mitarbeiter müssen den Nutzen verstehen: Warum sollen sie Teams benutzen? Oder warum ihre Daten woanders als bisher speichern? Das müssen wir von der Geschäftsleitung erläutern.

Jendrik Adomeit: Die meisten Systemhäuser entwickeln und verkaufen eine Software oder warten die vorhandene IT als Serviceleistung. Wir fangen vorne bei den Anwendern an und diskutieren gemeinsam mit dem Kunden, wo der Schuh drückt. Diese Themen müssen mit der IT-, Organisations- und Wirtschaftsstrategie der Kunden zusammengebracht und aufeinander abgestimmt werden. Wir beraten dann unabhängig über die Lösungen am Markt und begleiten über die Implementierung der IT hinaus auch den notwendigen Wandel im Unternehmen und im Mindset, damit die Möglichkeiten der Software im Alltag dann auch genutzt werden.

GP: Wie lassen sich die Mitarbeiter mitnehmen bei diesem Wandel?

Adomeit: Man muss die Leute in kleinen Gruppen frühzeitig mit ins Boot holen. Das haben wir bei Hempel gemacht. Ich vergleiche das immer mit einem Eimer in der Sauna. Es läuft Wasser nach, und irgendwann kippt der Eimer um. So ist es auch in einer Organisation. Ich ziehe immer mehr Leute rüber, und irgendwann kippt die Waa-



„Wir erkennen vor allem, dass die Kunden durch die Folgeversorgungs-Software früher zum Servicecheck zu uns kommen.“

Markus Röblier, Sanitätshaus Hempel

ge vom alten zum neuen. Diese menschliche Komponente begleiten wir intensiv.

Röblier: Ein Systemhaus, das meine Prozesse nicht versteht, kann mich nicht beraten. Die Herausforderung lautet, dass wir als vergleichsweise kleines Unternehmen trotzdem die Lösungen wie große Unternehmen brauchen, aber nicht über deren Budget verfügen. Wir müssen am Ende die Lösung bezahlen können. Die Software sollte sich daher schnell amortisieren. Daher entschieden wir uns für die Entwicklung eines Kundenbindungstools für die Folgeversorgung.

GP: War das mit ihrer bestehenden Branchensoftware nicht möglich?

Röblier: Unsere Branchensoftware kann das schon, aber es ist kompliziert. Auch Excel ist aufwendig. Da kam die Idee, etwas programmieren zu lassen. Anfänglich dachten



JETZT ENTDECKEN!
ORTHOPÄDISCHE EINLAGENROHLINGE
LAGERSORTIMENT



Über die **PRODUKTSUCHE** immer den passenden Einlagenrohling finden
www.schein.de/einlagensuche

NovaPED
by schein



schein orthopädie
service
— Germany since 1879 —
Wir helfen

„Wir wollen daher Routinetätigkeiten dem Computer überlassen. So gewinnen die Betriebe Kapazität für die Betreuung ihrer Kunden.“

Jendrik Adomeit, Eves

wir, dass eine eigene Programmierung zu teuer für uns sei. Aber Eves hatte schon Erfahrung in diesem Bereich und konnte auf einer bestehenden Lösung aufbauen.

Dennis Bergelt: Wir wollten eine Lösung mit Mehrwert bieten. Wir setzten uns daher mit einem Sachbearbeiter von Hempel zusammen und spielten den Prozess durch. Unsere Lösung Saninext stellt eine Erweiterung für die bestehende Branchensoftware dar, die wir jetzt mit Hempel weiterentwickeln wollen.

Rößler: Es geht bei Saninext darum, Kunden an die mögliche Folgeversorgung auf Grund des Verschleißes des Materials zu erinnern. Wir hatten bisher einen Mitarbeiter, der sich lange damit beschäftigen musste, um die notwendigen Daten aus dem System zu ziehen. Hier könnte vielleicht sogar Excel noch helfen. Viel interessanter sind aber die Prozesse dahinter. Ich möchte, dass manche Kunden nicht vom Servicecenter, sondern von ihrem Fachberater, zum Beispiel aus der Lymphologie, angeschrieben werden. Und die sind begeistert, weil sie nicht manuell eine Liste erstellen müssen. Die Mitarbeiter erkennen außerdem auf einen Blick, ob ein Kollege einen Kunden schon angerufen hat und dieser nicht mehr angeschrieben werden muss.

Anderes Thema: Was machen wir mit angeschriebenen Kunden, die nicht zum Servicetermin kommen? Diese wurden früher oft vergessen. Aber vielleicht macht es

Eves in Kürze

Eves hat in den Bereichen des Anforderungsmanagement, der Softwareentwicklung, sowie der Prozessanalyse und Digitalisierung von Organisationen entsprechende Expertise. Das Unternehmen bietet seinen Kunden eine übergreifende Analyse der Geschäftsprozesse und IT-Infrastruktur, um die Wertschöpfung der IT-Systeme zu erhöhen.

www.eves.de



Fotos: Eves

mehr Sinn, sie nicht anzuschreiben, sondern anzurufen? In Excel braucht man Tage, um die entsprechenden Listen zu ziehen. Auch in der Branchensoftware sahen wir keinen Weg, das abzubilden.

Bergelt: Wir nehmen daher die vorhandenen Daten aus der Bestandssoftware und analysieren die Folgeversorgungs-Ansprüche nach einer definierten Logik. Viele Schritte, die ansonsten händisch geprüft werden, erledigt die Software. Saninext bietet unterschiedliche Möglichkeiten zum Filtern der Kundenliste wie die PLZ oder die Krankenkasse. Die Liste wird immer aktuell mit den Aufträgen abgeglichen.

Rößler: Das ist ein weiterer Vorteil. In der Branchensoftware konnten wir Kundenlisten nur nach der Abrechnung bzw. dem Fakturierdatum aktualisieren. Das kann bei Einlagen jedoch einen Moment dauern. Daher schrieben wir teilweise Kunden an, obwohl sie schon im Laden waren und einen Auftrag vergeben haben.

Auch den MDR-Anforderungen können wir mit Saninext Folge leisten und den Nachweis erbringen, dass wir die Kunden informiert haben.

GP: Wo lagen für Sie die Herausforderungen bei diesem Projekt, Herr Bergelt? Welche Besonderheiten machen die Sanitätshausbranche aus?

Bergelt: Die Hauptproblematik ist einfach: eine Software für Tabellen. Aber die Prozesse und notwendigen Filter sind herausfordernd: Wie funktioniert eine Folgeversorgung überhaupt? Es gibt unterschiedliche Kostenträger, andere Versorgungszeiträume je Produkt und verschiedene Sonderfälle. Das ist für jemanden, der nicht aus der Branche kommt, schwer nachvollziehbar. Daher sitzen wir alle zwei Wochen mit den Hempel-Mitarbeitern zusammen, um uns über dieses implizite Wissen auszutauschen.

Rößler: In der so genannten agilen Entwicklung können die Mitarbeiter ihr Wissen in die Programmierung einfließen lassen. Das ist ein tolles Erlebnis, da sie merken, dass



„Wie funktioniert eine Folgeversorgung überhaupt? Das ist für jemanden, der nicht aus der Branche kommt, schwer nachvollziehbar. Daher sitzen wir alle zwei Wochen mit den Hempel-Mitarbeitern zusammen, um uns über dieses implizite Wissen auszutauschen.“

Dennis Bergelt, Eves

Software ihre Probleme löst. Und wir wollen Software bereitstellen, an denen unsere Mitarbeiter Freude haben. Früher baute man nur Funktion, heute muss Software auch Spaß machen.

Adomeit: Zu den Herausforderungen der Branche gehört der demographische Wandel und der damit verbundene steigende Bedarf an Hilfsmitteln. Aufgrund des Fachkräftemangels lässt sich die Anzahl der Mitarbeiter nur schwer aufstocken. Daher müssen die Unternehmen intern schneller und schlanker werden, um mit dem gleichen Personalschlüssel mehr Kunden betreuen zu können. Wir wollen daher Routinetätigkeiten dem Computer überlassen. So gewinnen die Betriebe Kapazität für die Betreuung ihrer Kunden.

Rößler: Dieses Thema beschäftigt auch andere Sanitätshäuser. Daher wollen wir die Lösung anderen Unternehmen zur Verfügung stellen und mit ihnen im Dialog weiterentwickeln. Wir sprechen mit Kollegen bisher viel über Produkte, aber wenig über Softwarelösungen.

GP: Spüren Sie seit der Einführung der Software bereits einen Effekt?

Rößler: Auf jeden Fall. Für uns ist aber vor allem wichtig zu wissen, wie viele Kunden freiwillig in die Filialen kommen, ohne dass wir sie anschreiben müssen. Hier geht es um Zeit und Kosten. Dafür nutzen wir seit einigen Jahren Power BI (Business Intelligence) und können dies pro Produktgruppe und Standort auswerten. Wir erkennen vor allem, dass die Kunden durch die Folgeversorgungs-Software früher zum Servicecheck zu uns kommen.

GP: Haben Sie bereits weitere Projekt geplant?

Rößler: Ich kann mir vieles vorstellen. Wir haben einen neuen Reha-Standort am Flughafen BER. In meinem Kopf ist daher etwas zum Thema Tourenplanung. Mir ist es als Führungskraft ein Anliegen, dass ich in fünf Jahren mit meinen Mitarbeitern darüber sprechen kann, wie viel Zeit sie für die Tourenplanung damals brauchten – und heute klappt das in einer Minute. Hier sehe ich Licht am Ende

des Tunnels. Alleine werden wir das aber nicht schaffen. Daher wollen wir mit anderen Sanitätshäusern über diese Themen sprechen.

Wir haben mit den Folgeversorgungen erst einmal darauf geachtet, dass wir mit der Prozessoptimierung durch die Software Geld verdienen. Aber das ist der erste Waggon des Zuges. Er wird weiter verlängert in Richtung Kunden-Apps und digital bereit gestellten Informationen.

Bergelt: Wir wollen jetzt nicht direkt drei oder vier Baustellen aufmachen, sondern an Saninext weiterarbeiten und für die Anwender möglichst einfach gestalten. Dann schauen wir nach weiteren Bereichen, in denen die Sanitätshäuser vor Herausforderungen stehen. Und sobald man mehrere zusammen hat, kann man gemeinsam etwas entwickeln.

GP: Haben Sie Saninext schon weiteren Sanitätshäusern vorgestellt?

Rößler: Wir haben Kollegen die Software gezeigt. Aus Sorge vor einer Riesenwelle an Aufträgen und dem damit verbundenen Aufwand wollen sich aber nicht alle mit dem Thema auseinandersetzen. Aus eigener Erfahrung kann ich aber sagen, dass die Welle kleiner wird und die Kunden sehr zufrieden sind, wenn sie an ihre Versorgungen erinnert werden. Daher sollte das kein Hinderungsgrund sein.

TK



OBV
storedesign

**LADENBAU
BY OBV.**

www.obv.de