

Smartemis Deutschland GmbH | Maschstr. 13 | 30169 Hannover

Kleintierchirurgie Dreilinden Dr. Michael Burger
Heinrich-Hertz-Strasse 1b | 14532 Kleinmachnow



Consulting-Bericht zum Vor-Ort-Besuch am 06.02.2025

4. März 2025

Lieber Michael

noch einmal möchte ich mich für die freundliche Unterstützung durch Dich und Dein Team vor Ort bedanken. Ebenso danke ich Dir, dass Du Dich meinen Themen und Fragen mit dieser Ernsthaftigkeit und Deiner wertvollen Zeit gewidmet haben.

Auf der nachfolgenden Seite liste ich Dir die Themen auf, die ich für Deine Praxis als relevant und wichtig erachte. Diese Themen sind in 3 Abschnitte gegliedert. Natürlich ist uns beiden klar, dass die Prioritäten für Dich und Deine Praxis aktuell auf der Mitarbeitersuche sowie der Umsetzung der neuen Webseite liegen, die wiederum Voraussetzung für einige der Folgeschritte in diesem Bericht ist.

Abschnitt 1	Umsatzrelevante Empfehlungen zur Verbesserung Ihrer Ergebnisse
Abschnitt 2	Wichtige Optimierungen im Bereich Praxismanagement
Abschnitt 3	Einrichtung und Nutzung der Smartemis-App

Ich bitte Dich, Dich mit den Themen eingehend zu beschäftigen. Selbstverständlich bin ich sehr gerne für Dich da, wenn Du beim Lesen meiner Empfehlungen oder bei der konkreten Umsetzung meine Unterstützung wünschst. Du kannst mich jederzeit kontaktieren oder auch direkt einen [Termin zu einem persönlichen Austausch](#) mit mir buchen.

	Web www.smartemis.de E-Mail nico.wohllebe@smartemis.com Mobil 0177-373 39 66		
Nico Wohllebe Consulting Praxis Management			

PS: Wir möchten unsere Dienstleistungen weiterhin und kontinuierlich verbessern. Dafür ist es mir persönlich wichtig, dass Du mir bitte eine kurze Rückmeldung zur IT/PMS-Bestandsaufnahme vor Ort inkl. dieses Consultingberichtes geben. Gerne auch durch Einscannen oder Anklicken des untenstehenden QR-Codes. Herzlichen Dank!



Unsere Empfehlungen im Überblick

Abschnitt 1

Dieses Kapitel ist sehr relevant und enthält Empfehlungen zur Verbesserung Deiner Umsätze und zur Optimierung Deines Gewinns. Diese Punkte solltest Du bitte auch unter dem Aspekt lesen und beherzigen, dass der Bemessungszeitraum zur Ermittlung Deiner Umsätze und damit Deines Anteils am Erlös der qualifizierten Transaktion sehr bald beginnt (Bemessungszeitraum sind die letzten 12 Monate vor Investorbeitritt).

Zu den Inhalten dieses Abschnitts gelangst Du durch Einscannen oder Anklicken dieses QR-Codes.




Abschnitt 2

In diesem Abschnitt gehe ich auf Empfehlungen für Optimierungen im Bereich Praxismanagement ein. Die Empfehlungen, die ich für wichtig in Bezug auf Qualitätssteigerung, Zeitersparnis, Mitarbeiter- oder Kundenzufriedenheit halte, habe ich mit einem Ausrufezeichen besonders gekennzeichnet.

Für Deine und meine Übersicht, habe ich alle Themen in einer Tabelle gelistet. In dieser Tabelle markierst Du bitte, welche Punkte Du für Deine Praxis als relevant und umsetzungswürdig erachtest, welche Punkte bereits umgesetzt sind und bei welchen Themen Du meine Unterstützung wünschst.

Thema	Priorität/ Status	Möchte ich umsetzen	Ich bitte um Unterstützung
Intensivere Nutzung der Aufgabenplanung in Ihrem PMS (Link) Die interne Kommunikation und die Dokumentation von Absprachen ist ein Thema in Deiner Praxis. Die Aufgabenplanung und Chatverwaltung, die auch in VeteraSky integriert ist, kann eine Unterstützung dieser Prozesse sein.	Priorität mittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einfachere Dokumentation von Bildern und Videos zu einem Patienten (Link) Bilder und Videos von einem Patienten werden derzeit noch umständlich über manuelle Zuweisung von Dateien in der Patientenkorrespondenz durchgeführt. Außerdem bietet Dir VeteraSky die kostenfreie Option an, Termine und Krankengeschichten auch außerhalb Deiner Praxis einsehen zu können.	Priorität niedrig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechtssichere Dokumentation Ihrer Behandlungsanweisungen (Link) Bisher werden die Behandlungsanweisungen an den Tierhalter noch nicht rechtssicher in Deinem System dokumentiert. Hierfür sollte auch ein Etikettendrucker angeschafft werden. Ich empfehle eines dieser Geräte: Brother QL600, QL700, QL800 mit einer 62mm Endlosrolle	! Priorität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

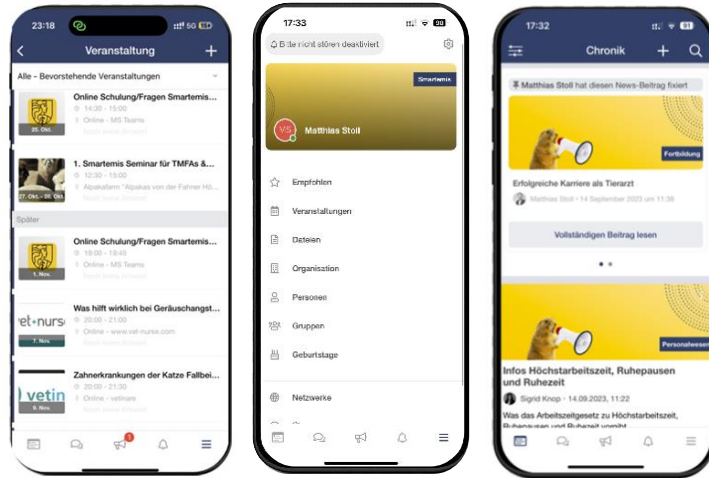


Digitale Neukunden- und Patientenerfassung (Link) Dies wird dann von Dir genutzt werden können, wenn Du das Signaturpad mit in den Workflow einbindest. Alternativ kann der gesamte Anmeldeprozess inkl. Datenschutzgrundverordnung auch über petleo abgebildet werden.	Priorität mittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung von E-Rechnungen in Vetera (Link) Falls Du E-Rechnungen erstellen oder empfangene E-Rechnungen lesbar machen möchtest, kann dieser Artikel interessant für Dich sein.	Priorität mittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signaturpad zur digitalen Unterschrift (Link) Unterschriften durch den Tierhalter erfolgen noch analog auf Papier, die zur Lagerung Platz in Anspruch nehmen.	Priorität mittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit zur Online-Terminbuchung direkt in Ihr System (Link) Sobald Deine neue Webseite bereit zur Veröffentlichung ist, sollte zeitnah der Prozess der Online-Terminbuchung eingeführt werden. Idealerweise in Kombination mit der Online-Überweisungsplattform. Gerne stehe ich Dir für ein gemeinsames Gespräch mit petleo zur Verfügung, dass beide Themen sehr gut abdeckt.	! Priorität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anbindung Ihrer Telefonanlage (Link) Bisher ist die Gesprächsannahme und der Aufbau noch nicht mit Deinem PMS gekoppelt. Außerdem empfehle ich Dir dringend die Verwendung von Headsets am Empfang. Das Telefon ist eine reale Belastung für Deine Team. Gefühlt möchten 70% der Anrufer einen Termin abstimmen. Dies sollte schnellstmöglich reduziert werden. Eine Empfehlung ist das Jabra Evolve2 65 Ein-Ohr-System, das hervorragend Umgebungsgeräusche herauszufiltern. 	Priorität mittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intensivere Nutzung Ihrer Warenwirtschaft (Link) Hier sehe ich eine echte Gefahr und eine der größten Schwächen in der Nutzung Deiner Software in Deiner Praxis. Beispielhaft sind fehlende Inventuren, keine digitalen Bestellvorschläge und fehlende Dokumentation von Medikamentenumwidmungen genannt. Sehr gut ist, dass Deine Verbrauchsmaterialien bereits über eine eigene und den Medikamenten unabhängige Kalkulation geführt werden. Ich empfehle Dir, das Thema Warenwirtschaft schnellstmöglich an eine Mitarbeiterin Deines Vertrauens abzugeben.	! Priorität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Rechnung als Bon-Druck anbieten (Link) Aktuell wird der Rechnungsdruck im A4-Format noch standardmäßig dem Tierhalter angeboten. Außerdem wird auch immer noch eine zusätzliche Kopie in Papierform für die eigene Dokumentation erstellt. Wozu?</p>	<p>Priorität niedrig</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Besuchseinstellungen optimieren (Link) Mir ist in der Beobachtung Eurer Benutzung der Besuchskartei einige Punkte aufgefallen, die sich durch eine Anpassung von Einstellungen besser für Euren Workflow eignen.</p>	<p>Priorität niedrig</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Bidirektionale Anbindung Ihrer Laborgeräte (Link) Deine scil-Laborgeräte sind derzeit noch nicht so an Vetera angebunden, dass mit dem Auftrag auch direkt die Verrechnung erfolgt.</p>	<p>! Priorität</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Optimiertes Forderungsmanagement (Link) Nach meinem Empfinden wird zu wenig und nicht konsequent genug gemahnt, auch wenn Deine Außenstände im Vergleich zum Umsatz gering sind. Derzeit hast Du über 10.000,- € Außenstände bei Rechnungen, die älter als 3 Monate sind.</p>	<p>Priorität mittel</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Nutzung der digitalen Funktionen von petleo in Vetera (Link) Dieser Punkt hat in meinen Augen höchste Priorität, da er für Dich und Deine Mitarbeiter ein sehr hohes Potential zur kurzfristigen Entlastung bietet. Ich empfehle Dir, hier schnellstmöglich in Kontakt zu treten. Gerne mit mir an Deiner Seite, wenn Du magst.</p>	<p>! Priorität</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Umwidmungsdokumentation (Link) Die Dokumentation von Umwidmungen im Falle eines Therapienotstandes ist in Deiner Praxis nach meiner Einschätzung noch nicht ideal gelöst. Vetera bietet hierzu eine bebilderte Anleitung zur Dokumentation dieser Fälle an.</p>	<p>! Priorität</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Nutzung professioneller Mitarbeiterereinsatzplanung (Link) Sowohl die Mitarbeiterereinsatzplanung als auch die Arbeitszeiterfassung kann vollständig digitalisiert und vereinfacht werden. Vetera bietet hier Schnittstellen zur integralen Nutzung mit der Terminverwaltung inkl. der Verwendung der Online-Terminbuchung mit petleo mit MEP24 und Vetstage Tempus.</p>	<p>Priorität niedrig</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Optimierte Nutzung von Kostenstellen (Link) Vor allem im Bereich der Abteilungen / Praxen könntest Du die Dokumentation erweitern, um eine noch tiefgreifendere Auswertung Deiner wirtschaftlichen Kennzahlen Deiner Praxis zu ermöglichen.</p>	<p>Priorität niedrig</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abschnitt 3

Um ab sofort keine Informationen, Veranstaltungen und Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu verpassen, bitten wir Dich, die Smartemis-App schnellstmöglich zu verwenden. Dies gilt unbedingt auch für Deine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter! Daher teile bitte das Dokument, dass Du durch Einscannen oder den Klick auf den QR-Code aufrufen kannst, mit Deinem gesamten Team! Die Smartemis-App kann im Übrigen auch für den Praxis-internen Informations- und Nachrichtenaustausch verwendet werden. Innerhalb Deines Teams können Sie auch eigene Gruppen definieren.



Für technische Fragen zur Einrichtung oder zur Bedienung der App kontaktiere bitte [Frau Romaisa Bouchedoub](#).

Herzliche Grüße, Nico



Nico Wohllebe
Consulting Praxis Management