

## Trendscout

## Von analog zu positiv



Von Martin Schleicher

Klinik-Sekretariate nehmen bei der Kontaktaufnahme der Patienten eine Schlüsselrolle ein und sind, geprägt durch die hierarchischen Strukturen im Krankenhaus, eher traditionell organisiert. Diese Informations- und Koordinationszentrale ist im Zeitalter der Digitalisierung meist noch nicht angekommen. Telefon, Anrufbeantworter, Fax und E-Mail sind weiterhin die Standard-Kommunikationsinstrumente. Patienten sind jedoch nicht mehr bereit, sich an telefonische Erreichbarkeiten zu halten, minutenlang am Telefon zu warten oder mehrfach anzurufen, um überhaupt jemanden zu erreichen.

Mit dem Smartphone, dem mobilen Internet und Social Media hat sich der Kundenservice drastisch verändert. Die zeitverzögerte Kommunikation wandelt sich zur Echtzeitkommunikation. Die Erwartungen gehen mittlerweile so weit, dass sich deutsche Großstädter, egal ob jung oder alt, eine Reaktionszeit von unter 15 Minuten auf ihre Anfragen wünschen. Zwischen den Erwartungen der Patienten und der Wirklichkeit klafft allerdings ein riesiges Loch. Neue Denkweisen, Prozesse und digitale Instrumente müssen her, um ein positives Erlebnis zu erzeugen.

Ein erster Schritt für einen besseren Kundenservice ist der Einsatz von Messenger-Diensten für Smartphones. Laut einer aktuellen Umfrage verwenden gut zwei Drittel der Internetnutzer in Deutschland einen Messenger. Spitzenreiter ist Whatsapp. 35 Millionen Deutsche nutzen die App aktiv, gefolgt von 14,5 Millionen beim Facebook Messenger. Messenger ermöglichen eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme und können eine sinnvolle Ergänzung und sogar einen Ersatz bisheriger Kommunikationsmöglichkeiten darstellen. Die großen Hürden, die es dabei zu meistern gilt, sind die Umstellung der internen Prozesse, um Reaktionszeiten und kompetente Antworten zu gewährleisten, der Datenschutz (Zulässigkeit für den Unternehmenseinsatz) und das neue Rollenverständnis der Sekretariate. Sind bestimmte Funktionen dann noch Teil eines Klinik-Sekretariats oder gehören sind nicht besser in die spezialisierten Hände etwa eines (Digital) Patients Service Managers.

Vorreiter dieses Kundenservices sind die niederländische Fluggesellschaft KLM via Facebook Messenger und im Gesundheitsbereich der jüngst ausgezeichnete Whatsapp-Kundendienst des Reha- und Präventionszentrums Bad Bocklet. In Zukunft werden immer mehr Deutsche über Messenger-Dienste mit einem Unternehmen kommunizieren, so die Prognose. Kundenservice per Messenger ist neben Künstlicher Intelligenz eines der Trendthemen 2017. Und die Kombination beider Technologien ist der zweite Schritt für einen besseren Kundenservice. Dann helfen Chatbots oder Sprachassistenten mithilfe künstlicher Intelligenz, den Service zumindest teilweise zu automatisieren, um viele Anfragen schnell zu beantworten und Ressourcen zu sparen. Das gehört längst nicht mehr ins Reich der Fantasien und Science-Fiction-Autoren. Krankenhäuser sollten sich daran ein Vorbild nehmen und in den digitalen Kundenservice einsteigen, um ein positives Erlebnis für Patienten zu schaffen.

Der Autor ist Experte und Multiplikator für Online-Marketing und Social-Media-Kommunikation in der Gesundheitswirtschaft, bekannt als „Der Gesundheitswirt“. ([www.der-gesundheitswirt.de](http://www.der-gesundheitswirt.de))

## Autoren dieser Kolumne

**Christoph Schäfer**  
Secorvo Security Consulting  
GmbH

**Martin Schleicher**  
Paul Gerhardt Diakonie Berlin

**PD Dr. med. Hajo Reißmann**  
Universitätsklinikum  
Schleswig-Holstein

**Norbert Ruch**  
Fachverband für  
Krankenhauseinkäufer (femak)

**Prof. Dr. Thomas Lenarz**  
Deutsche Gesellschaft für  
Biomedizinische Technik

**Bernd Christoph Meisheit**  
Sana IT Services

**Prof. Dr. Ursula Hübner**  
Hochschule Osnabrück

**Dr. Sebastian Wibbeling**  
Fraunhofer-Institut für  
Materialfluss und Logistik IML