

Das auf Allergieprävention spezialisierte Unternehmen Allcon automatisiert mit DocuWare Cloud die komplette Auftragsbearbeitung und sorgt dadurch nicht nur für beschleunigte Arbeitsabläufe, sondern auch für einen deutlich besseren Kundenservice.



Nico Roloff, CIO, Allcon GmbH, Bardowick, holt mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitenden mehr für das Unternehmen heraus:



„Mit DocuWare konnten wir die Durchlaufzeit unserer Auftragsbearbeitung um bis zu 50 Prozent reduzieren. Dadurch sind wir heute in der Lage, rund 43 Prozent mehr Aufträge pro Mitarbeiter:in zu bearbeiten als vor der DMS-Einführung.“



- Land:** Deutschland
- Branche:** Gesundheitswesen
- Plattform:** Cloud
- Abteilung:** Unternehmensweit
- Integration:** Microsoft Outlook, Shopware (Online-Shop)

Mit DocuWare Cloud wickelt Allcon, eines der bundesweit führenden Handels- und Dienstleistungsunternehmen im Bereich der Allergieprävention, den kompletten Prozess der Auftragsbearbeitung automatisiert ab - und zwar von der Patientenberatung über die Rezeptverarbeitung bis hin zur Auslieferung der Hilfsmittel.

Mit rund 75 Mitarbeitenden und 120.000 Kunden bietet Allcon ein Produktportfolio, das neben Encasings - das sind spezielle Bettbezüge für Allergiker:innen - auch Textilien für Neurodermitiker:innen, Bettwaren und Zusatzprodukte umfasst.

Der Bestellung eines Allergieproduktes geht in den meisten Fällen ein Arztbesuch voraus. Encasings sind nach den gesetzlichen Bestimmungen medizinische Hilfsmittel und werden daher bei Diagnose einer Hausstaubmilbenallergie von einer Ärztin bzw. vom Arzt verordnet. Wird Allcon empfohlen, werden Bestellung und Rezept direkt übermittelt. Ansonsten erhält das Unternehmen Bestellungen von Krankenkassen, Sanitätshäusern oder über den eigenen Online-Shop. Täglich gehen mehrere hundert Bestellungen ein.

Die früher papierbasierte Auftragsabwicklung brachte jedoch eine Reihe von Problemen mit sich. Da praktisch jeder Kunde nach Auftragseingang

kontaktiert werden musste, um beispielsweise Encasings an die individuellen Bettmasse anzupassen, waren lange Durchlaufzeiten an der Tagesordnung. Besonders deutlich wurde dies während der Pandemie, als bei vielen Menschen unentdeckte Allergien diagnostiziert wurden. Diese erhöhte Nachfrage führte bei Allcon zu einem erheblichen Mehraufwand, dem das papierbasierte System nicht mehr standhielt. Berater:innen, die einen Kunden an einem Tag telefonisch nicht erreichen konnten, fanden die entsprechende Akte am nächsten Tag nicht mehr oder der Kunde rief in der Zwischenzeit einen anderen Beratenden an, der den Auftrag erst suchen oder sogar neu anfordern musste. Zeitraubende Doppelarbeiten waren die Folge, Abrechnungen mit den Krankenkassen verzögerten sich und auch die Servicequalität litt erheblich.

Pandemie offenbarte langsame Abläufe

Ziele der DMS-Einführung in 2021 waren automatisierte Arbeitsprozesse, eine zentrale Ablage sowie deutlich reduzierte Such- und Bearbeitungszeiten. DocuWare überzeugte, weil es zum einen trotz hoher Benutzerfreundlichkeit alle funktionalen Anforderungen erfüllte und zum anderen aufgrund seiner vollständigen Cloud-Fähigkeit schnell verfügbar war, ohne dass Allcon eigene Serverstrukturen aufbauen musste.

„DocuWare ist sowohl für Anwendende als auch für Administrierende sehr einfach zu bedienen. Als CIO konnte ich über 40 Workflows einrichten, ohne dass unser Unternehmen dafür teure IT-Berater:innen in Anspruch nehmen musste.“

„Wir haben nicht nur unsere Effizienz gesteigert, sondern verstehen auch unsere Prozesse besser. Dank digitaler Daten können wir heute Prozesskennzahlen wie die Anzahl der Bearbeitungsrückstände in Echtzeit ermitteln und bei Bedarf sofort eingreifen.“

Mehr Effizienz durch individuelle Workflows

Da Allcon mit über 100 Krankenkassen zusammenarbeitet und sich die Abläufe jeweils unterscheiden, startete der DMS-Einsatz zunächst mit Aufträgen einer speziellen Krankenkasse und wurde in den Folgemonaten mit Aufträgen weiterer Krankenkassen sukzessive ausgebaut. Mittlerweile gibt es über 40 individuelle Workflows und rund 50 Anwender:innen arbeiten täglich mit dem System. Eingehende Aufträge, also Bestellungen inklusive Rezepte, werden sofort nach Eingang an DocuWare übergeben. Papierdokumente werden dazu gescannt, Faxe, E-Mails und Bestellungen aus dem Online-Shop digital übernommen. Die erfassten Aufträge erscheinen anschließend in einer zentralen Aufgabenliste, von wo aus sie die Teamleitenden an Berater:innen verteilen. Diese sehen die für sie aktiven Vorgänge, nehmen Kontakt mit den Kunden auf und schließen so die Aufträge ab. Ist ein Teammitglied abwesend, können die betreffenden Vorgänge jederzeit auf andere übertragen werden. Ebenso ermöglicht DocuWare das Setzen von Wiedervorlagen inklusive Rückruf-

Erinnerungen. Ist ein Vorgang abgeschlossen, leitet DocuWare ihn automatisch an die Auftragszentrale und das Backoffice weiter, wo Fakturierung und Materialversand koordiniert werden.

Suchzeiten haben sich deutlich reduziert, denn dank digitaler Aufgabenlisten gehen keine Aufträge mehr verloren. Auch doppelte Arbeit gehört der Vergangenheit an. Arbeitsschritte, die früher sequenziell abgearbeitet wurden, werden heute im digitalen Workflow parallel erledigt. Dadurch haben sich nicht nur die Durchlaufzeiten um bis zu 50 Prozent verkürzt – auch der Kundenservice hat sich deutlich verbessert. So konnte Allcon den telefonischen Servicegrad durch die schnelleren Suchzeiten um rund 30 Prozent steigern.

„Das DMS hat uns voll überzeugt. Deshalb wollen wir den Einsatz in Zukunft weiter ausbauen und Prozesse im Personalwesen oder Vertragsmanagement digital in der Cloud-basierten Lösung abbilden.“



Mehr erfahren: start.docuware.com