

Ein attraktiver Markt – wenn auch mit Eigenheiten

Ob digitale Patientenakte, innovative Diktier- und Sprachtechnologien, spezielle Büro- und Objektmöbel oder interaktive Präsentations- und Signage-Lösung, der **Healthcare-Markt** bietet zahlreiche Chancen für den Handel, davon sind die Handelsprofis in unserer Umfrage überzeugt.

Die Fragen:

1. Wie hat sich das Geschäftsfeld Healthcare in Ihrem Haus entwickelt? Was sind aktuell die wichtigsten Leistungen, mit denen Sie in diesem Geschäft punkten können? Was sind die Schwierigkeiten?
2. Wie verändern sich die Produktpalette und die Anforderungen in diesem Kundenumfeld und wie sehen Sie die weitere Entwicklung?

Frank Eismann, Geschäftsführer Ditcon in Köln

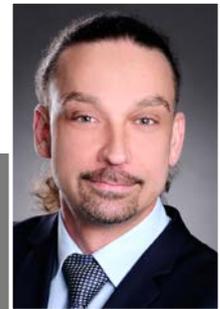
1. Ditcon verfügt über 25 Jahre Erfahrung im Bereich Healthcare. Wir betreuen heute – als „Hybridunternehmen“, das die Leistungen eines IT-Systemhauses mit dem Geschäftsfeld moderne Managed-Print-Serviceprojekte verbindet – gerade den Healthcare-Bereich ganzheitlich. Das heißt, wir bedienen sowohl die Themenfelder IT-Hardware und Softwarelösungen als auch die Standardisierung der Ausgabesysteme Kopierer und Drucker. Der Healthcare-Bereich weist viele Besonderheiten auf. Hier punkten wir durch die jahrzehntelange Erfahrung. Assets sind darüber hinaus unsere besonderen Serviceleistungen, Verfügbarkeit rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden am Tag, sowie das Angebot eines speziellen Abrechnungswesens mit Krankenhauswirtschaftertsystem. Nicht unterschätzen darf man aus Vertriebsicht die Ansprech-



FRANK EISMANN
Ditcon



ANDREAS SESSELMANN
Kipp & Poffo Office Consulting



CHRISTOPH TRAUTMANN
Uher Informatik

partnerstruktur innerhalb des Geschäftsfeldes. Erster Ansprechpartner, um Geschäfte zu entwickeln, ist der Einkäufer, so denken viele, doch dies stellt sich im Healthcare-Bereich ganz anders dar. Hier geht es um eine genaue Analyse der Organisation, der Arbeitsprozesse und der Adressierung der individuellen Bedürfnisse des jeweiligen Geschäftsfelds. Die Ansprechpartner sind daher zuallererst das Top-Management, in zweiter Linie das Organisationsmanagement oder auf der dritten Ebene das IT-Management. Vor allem kommt es neben dem großen Erfahrungswert auf eine besondere Ausbildung und Qualifikation der Vertriebsmitarbeiter an.

2. Aus unserer Sicht stellt das Kundenumfeld im Healthcare-Bereich aufgrund eines zunehmenden Kostendrucks im Gesundheitswesen immer höhere Anforderungen: Fachkompetenz und Servicesicherheit sind für die Bedienung dieses Marktes unbedingt erforderlich. Die Lieferung von wirtschaftlichen, energie- und schadstoffarmen Produkten und Lösungen sind Standard. Gefragt ist Fachkompe-

tenz zum Bau von IT-Strukturlösungen. Gerade im Bereich Servicetechnik ist es für den herkömmlichen Fachhändler aus der Bürokommunikation wichtig, in die Qualifikation und Qualität der Servicetechniker für IT-relevante Dienstleistungen zu investieren. Das IT Systemhaus Ditcon, als Mitglied der bundesweiten Gemeinschaft für IT und Bürokommunikation winwin Office Network AG, profitiert in diesem Zusammenhang stark von der winwin-eigenen Ausbildungsakademie.

www.ditcon.de

Andreas Sesselmann, Geschäftsführer Kipp & Poffo Office Consulting in Kulmbach

1. Durch unser Konzept mit den „WinWin-WOP-Systemen“, Systemen, die 100 Prozent feinstaubfrei drucken und kopieren, gewinnen wir wöchentlich neue Kunden im Bereich Healthcare dazu. Bei einigen Häusern haben wir bereits Energieaudits durchgeführt und zertifiziert. Es gibt aber immer noch Kliniken und Pflegeeinrichtungen, die das Thema „Feinstaub durch Drucker“ im Patientenbereich nicht ernst nehmen und

bei „alten“ Techniken bleiben wollen. Oftmals denken die Entscheider, dass bestehende Verträge mit anderen Lieferanten eingehalten werden müssen. Das sehen wir nicht so: Die Gesundheit der Patienten und der Mitarbeiter, nicht nur im Healthcare-Bereich, hat Vorrang. Wir analysieren auch die Energiekosten, die hinter der „alten“ Technik Kosten verursacht. Hier sind erheblichen Einsparungen realisierbar.

2. Unsere Produktpalette hat sich sehr stark auf die „WinWin-WOP-Systeme“ fokussiert. Die Zusammenarbeit innerhalb unserer WinWin Office AG lässt uns somit bundesweit Kliniken und Pflegeeinrichtungen auf einem einheitlichen Standard betreuen und managen. Hierzu verwenden wir das Printmanagementsystem von FM Audit. Auch im IT-Bereich setzen wir den Fokus auf unsere Hybridstrategie.

www.kipp-und-poffo.de

Christoph Trautmann, Geschäftsführer Uher Informatik in Braunschweig

1. Aus der Historie heraus war Healthcare schon immer ein wichtiger Bereich für die Firma Uher, erst als Hersteller und jetzt als Distributor für Sprachverarbeitungssysteme. Der Bereich nimmt einen immer größeren Stellenwert bei uns ein. Es ist ein dynamisches Umfeld, da dieser Bereich Innovationsschübe in immer kürzeren Zeitabständen erlebt und die Notwendigkeit die Prozesse zu optimieren gerade im Gesundheitsbereich besonders hoch ist. Mit professionellen sprachverarbeitenden Systemen hat man die Möglichkeit, den hohen Dokumentationsaufwand besonders effizient zu managen. Ein digitales Diktiersystem in Kombination mit einer professionellen Sprachverarbeitung bietet modulare Mög-

lichkeiten und kann jeder Abteilung so die richtige Lösung an der richtigen Stelle anbieten. Von Smartphone-Apps bis hin zu stationären Online-Spracherkennung – oder alternativ eine Offline-Spracherkennung – lässt sich so ein Sprachverarbeitungssystem optimal in jedes Haus einbinden.

2. Gerade in diesem Umfeld ist es besonders wichtig, dem Kunden flexible und modulare Lösungen anbieten zu können, da im medizinischen Bereich in der Regel keine Abteilung wie die andere arbeitet. In der Medizin sind häufige technische Innovationsschübe an der Tagungsordnung, daher ist hier die Akzeptanz für Neuerungen hoch. Wir sehen den Healthcare-Bereich in den nächsten Jahren als einen wesentlichen Wachstumsmarkt.

www.uher.com