

ERFAHRUNGSBERICHT TI-HARDWARETAUSCH



UNSER INTERVIEWPARTNER: TOBIAS REIMANN, IT CONSULTANT, LCE MEDICAL IT GMBH

v. l. n. r.: Tobias Reimann und Peter Weißflog, LCE Medical IT GmbH

Guten Tag Herr Reimann! Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, um uns zum Thema TI-Hardwaretausch aus DVO Sicht hinter die Kulissen blicken zu lassen! Können Sie uns kurz etwas zu sich und Ihrem Unternehmen sagen?

Ja, sehr gern, vielen Dank für die Einladung. Im Herbst 2020 habe ich als IT Consultant zusammen mit dem neuen Geschäftsführer, Peter Weißflog, die LCE Medical IT GmbH übernommen und seither betreuen wir Praxen als CGM TURBOMED Partner. Wir sind der erste Ansprechpartner für unsere Kunden, wenn sie Fragen zu CGM TURBOMED sowie zu Soft- und Hardware im Allgemeinen haben und wenn es um die Telematikinfrastruktur geht. Mit der Umsetzung des Hardwaretausches bei unseren Kunden haben wir in unserem Haus insgesamt drei Techniker betraut und haben auch schon erfolgreich erste Praxen auf den neuen Konnektor umgestellt.

Wie haben Sie Ihr Unternehmen auf den Hardwaretausch vorbereitet?

Wir stehen in engem Austausch mit unseren Ansprechpartnern bei CGM und wurden im Vorfeld über alles Wissenswerte rund um den Hardwaretausch, sei es technischer und auch kommunikativer Art, informiert. Unsere Techniker haben an den CGM Online-Seminaren

für Dienstleister vor Ort teilgenommen und sind somit CGM-zertifiziert, den Hardwaretausch in den Praxen durchzuführen. Außerdem haben wir uns im Vorfeld mit allen von CGM bereitgestellten Unterlagen, wie z. B. der Techniker-Checkliste, befasst, um die Installation so gut wie möglich vorbereiten zu können.

Wie bereiten Sie Ihre Kundinnen und Kunden auf den Hardwaretausch vor?

Viele Kunden sind tatsächlich durch ihre Standesvertretungen oder durch die Medien bereits gut informiert. Wir selbst schreiben und sprechen unsere Praxen aber auch aktiv an. Außerdem informiert die CGM ebenso engmaschig über das Thema Zertifikatsabläufe und die Notwendigkeit des Tauschs.

Wie lange dauert eine Installation?

Es sind aktuell zwischen 90 und 120 Minuten. Der Zeitaufwand hängt natürlich auch von der Größe der Praxis, der Anzahl der Arbeitsplätze und der TI Anwendungen, die in der Praxis zum Einsatz kommen, ab. Wir versuchen, die Installation so gut und detailliert wie möglich vorzubereiten, um die Zeit vor Ort auf ein Minimum zu reduzieren. Unser Ziel ist es, unsere Kunden so umfangreich wie möglich zu informieren und vorzubereiten. Denn nicht nur wir als DVO müssen einiges an Vorarbeit leisten, sondern auch die Praxen

ERFAHRUNGSBERICHT TI-HARDWARETAUSCH

haben ein paar Vorbereitungen zu treffen. Durch CGM werden Informationsmaterialien für unsere Kunden zur Verfügung gestellt, wie z.B. eine Checkliste zur Vorbereitung des Hardwaretauschs. Das unterstützt uns sehr dabei, dass alle Voraussetzungen für einen erfolgreichen Installationstag erfüllt sind. Packen alle mit an, gelingt der Hardwaretausch.

Wie viele Praxen betreuen Sie, die in diesem Jahr die Hardware tauschen müssen? Wie viele Installationen haben Sie in diesem Jahr noch auf dem Terminkalender?

Insgesamt haben wir, also die LCE Medical IT, allein 135 Praxen in unserem Kundenkreis, die bis zum 31.03.2023 von einem Zertifikatsablauf betroffen sind. 55 davon sind bereits in diesem Jahr für den Hardwaretausch vorgesehen. Davon sind wiederum ein paar wenige, bei denen nicht nur der Hardwaretausch ansteht, sondern gleichzeitig z.B. auch eine Praxisübernahme vorbereitet wird, da der bisherige Inhaber sein Amt niederlegen wird.

Wie ist der Ablauf bei der Vereinbarung der Installationstermine mit den Praxen?

Wir haben die positive Erfahrung gemacht, dass viele Praxen bereits wissen, dass der Hardwaretausch ins Haus steht. Und auch, warum er notwendig ist. Wir versuchen, die Installationstermine immer mit ausreichend Vorlauf zum ersten Zertifikatsablauf zu planen, um einen rechtzeitigen Hardwaretausch sicherstellen zu können. Insgesamt konnten wir bislang immer auf die Wünsche der Kunden eingehen und die Termine so legen, wie es am besten in den Praxisalltag integrierbar ist. Manche Kunden nutzen zum Beispiel die Hausbesuchszeiten oder öffnen uns zu Praxisschließzeiten gern ihre

Pforten. Je kürzer der Zertifikatsablauf allerdings an den Tauschtermin heranrückt, umso schwieriger kann es sein, die Wünsche der Kunden zu berücksichtigen. Daher empfehlen wir unseren Kunden, den Vor-Ort-Termin so früh wie möglich stattfinden zu lassen. Wir geben unser Bestes dafür, dass die Praxis keine Ausfallzeiten in Kauf nehmen muss.

Was empfehlen Sie Praxen, die hinsichtlich des Hardwaretausch unsicher sind?

Praxen, die unsicher sind oder Fragen haben, sollen sich unbedingt an ihr betreuendes Unternehmen wenden, im TI-Sprech heißen wir „Dienstleister vor Ort“. Wir können erklären, warum der Hardwaretausch nicht nur sinnvoll, sondern unbedingt notwendig ist, auch wenn es manchmal kontrovers diskutiert wird. Zudem helfen wir bei allen notwendigen Schritten, von der Bestellung der Komponenten bis zur Installation in der Praxis.



DIE KOCOBX MED+ DER NEUESTEN GENERATION

Getauscht wird gegen die KoCoBox MED+ der neuesten Generation: neue Produktgarantie und dazu noch mehr Leistungsstärke durch einen noch besseren Prozessor und einen größeren Arbeitsspeicher

STATEMENT DR. ROEDEL, CHEMNITZ

„Mit der Unterstützung beim Hardwaretausch in unserer Praxis waren wir sehr zufrieden. Außer der Bestellung der neuen SMC-B und der Online-Freischaltung unserer Karte mussten wir selbst nichts tun. Nachher hat alles wieder reibungslos funktioniert – so, als wäre nie etwas gewesen.“