

Wegweiser – Marktplatz – Dienstleister

Der Motor zur Digitalisierung der Hilfsmittelversorgung: das 1ACare Pflegeportal. Von Prof. Dr. Martin Przewloka

Heute stellt niemand mehr in Frage, dass die digitale Kundenbeziehung einen, wenn nicht sogar den wesentlichsten Erfolgsfaktor für Unternehmen darstellt. Das Internet erlaubt es den Anbietern, effizienter und flexibler Leistungen und Produkte anzubieten, ohne dabei notwendigerweise auf wichtige Faktoren wie beispielsweise die persönliche Beratung zu verzichten. Zwangsläufig ist es dazu notwendig, die betrieblichen Prozesse im Marketing, Service und Vertrieb zum Nutzen des Kunden kontinuierlich zu verbessern und zu standardisieren. Doch gerade an dieser Stelle agieren viele Unternehmen vorsichtig oder gar zurückhaltend. Über die Digitalisierung wird umfangreich diskutiert – hinsichtlich der Umsetzung bestehen jedoch viele Bedenken aufgrund potenzieller Risiken, wie technologische Beherrschbarkeit, unüberschaubare Kosten oder gar die Herausforderungen durch neue Wettbewerbssituationen. Dies verwundert, da sich die Hilfsmittelbranche erheblichen Veränderungen stellen muss.

Betrachtet man das wirtschaftliche System der Hilfsmittelversorgung genauer, so lassen sich branchenspezifisch sehr schnell drei wesentliche Herausforderungen identifizieren:

- 1.) Aus Sicht des Endkunden: Der Angehörige und Patient wird heute im Hilfsmittelmarkt und der Versorgung mit immer komplexeren Regulierungen und Randbedingungen konfrontiert.
- 2.) Aus Sicht des Leistungserbringers: Neben den gleichermaßen komplexen Randbedingungen

ZUM AUTOR:

Prof. Dr. Martin Przewloka verantwortet als geschäftsführender Gesellschafter die gesamte Technologie und Softwarearchitektur der 1ACare GmbH. Als Industrie-Manager, Wissenschaftler und Vordenker verfügt er über nunmehr 30 Jahre Erfahrung in der erfolgreichen Entwicklung, Markteinführung und Skalierung von digitalen Anwendungen in sämtlichen Industrien.



sind die Prozesse in der Versorgung mit Hilfsmitteln und Pflegedienstleistungen ineffizient, wenig automatisiert und fehlerhaft

- 3.) Aus der Gesamtsicht: Der Gesundheitsmarkt erfordert zwingend Vertrauen, Transparenz und Sicherheit.

Das ePaper des GesundheitsProfi:

Für alle Print-Abonnenten kostenfrei!

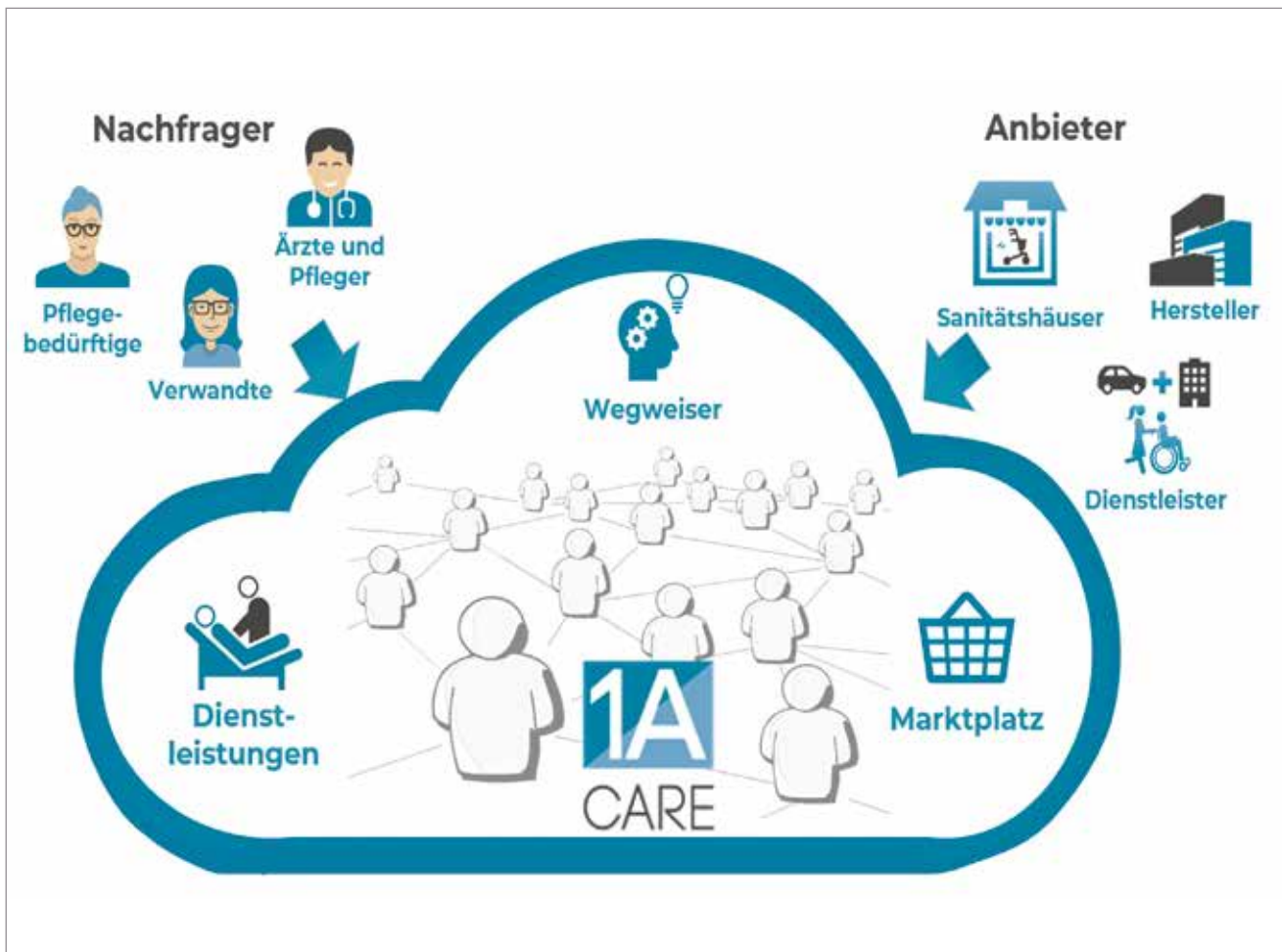


Die Vorteile der GP ePaper-Ausgabe:

- bereits 2 Tage vor der Print-Ausgabe lesbar
- Lesezeichen- und Vergrößerungsfunktion
- Suche in der gesamten Ausgabe
- erscheint im Hoch- und Querformat
- Mehrwert durch Verlinkungen
- für Desktop und Tablet

Genau an dieser Stelle muss die Digitalisierung nun völlig neue Wege unterstützen. Technologisch ist es problemlos möglich, mit Hilfe einer so genannten digitalen Plattform, sämtliche Akteure schnell und sicher zu vernetzen. Anbieter und Nachfrager finden so ungehindert zusammen.

Eine derartige Plattform, die sämtliche Anforderungen und Erwartungen des Kunden Ende-zu-Ende erfüllt, aber gleichermaßen den Leistungsanbietern wie den Sanitätshäusern, Produktherstellern und Dienstleistern einen vollständig digitalen Kundenzugang ermöglicht, hat die 1ACare GmbH mit ihrem Pflegeportal 1acare.de geschaffen und erfolgreich am 1.1.2019 in den Markt eingeführt. Das Portal besteht aus drei Kernbereichen:



Die vollintegrierte Plattform der 1ACare GmbH ermöglicht die Darstellung der gesamten Customer Journey in der Hilfsmittelbranche. Sie schafft Mehrwerte für alle Teilnehmer.

- 1.) Der Wegweiser: Eine vollständige, aktuelle und neutrale Informationsbereitstellung zu sämtlichen relevanten Themenfeldern im Kontext medizinische Hilfsmittel und Pflege. Dieser Service ist kostenfrei.
- 2.) Der Marktplatz: Vollständig und nahtlos integriert besteht die Möglichkeit der Bestellung von Hilfsmitteln. Anbieter wie Sanitätshäuser oder Produkthersteller können hierüber ihre Produkte platzieren. Spezielle Logiken, wie z.B. eine Validierung im Rahmen des Hilfsmittelverzeichnisses, sind implementiert. Der Anbieter kann sich auf seine Kernkompetenzen konzentrieren. Administrative Prozesse und kostenintensive Aufwendungen für Marketing und Vertrieb werden signifikant reduziert.

- 3.) Dienstleistungen: Analog zum Marktplatz, vollständig und nahtlos integriert, können Dienstleistungen wie z.B. ambulante oder stationäre Pflegedienste identifiziert und vermittelt werden. Auch hier entsteht eine Win-Win-Situation für Nachfrager und Anbieter durch eine deutlich gesteigerte Angebotstransparenz bei gleichzeitig reduzierten Prozesskosten.

Die Kernkompetenzen von 1ACare liegen in der Entwicklung und dem Betrieb einer intelligenten Endverbraucherplattform für den Geschäftsbereich der Produkte und Leistungen von Sanitätshäusern und Pflegeeinrichtungen bzw. Pflegediensten. Die Umsetzung des Ziels von 1ACare, unmittelbare Mehrwerte für den Endverbraucher sowie für die über die Plattform angeschlossenen Leistungserbringer

zu liefern, erfuhrt gerade durch die strategische Beteiligung von Hessen Kapital I und Noventi HealthCare einen wesentlichen Schub zur Leistungsangebots- und Markenentwicklung der eingeführten Lösung.

Zahlreiche Anbieter von Produkten und Leistungen haben sich bereits auf das Portal aufschalten lassen. Der Aufwand und die Kosten hierfür sind deutlich niedriger als bei vergleichbaren Portallösungen im eCommerce. So ist beispielsweise die Aufschaltung eines Sanitätshauses für die digitale Präsenz in weniger als zwei Stunden umsetzbar. Die mit dem Investor Noventi HealthCare zudem ausgesprochene strategische Partnerschaft in der Vermarktung der Plattform sowie einer gegenseitigen Vertriebsunterstützung stellt einen wesentlichen Meilenstein in der jungen Historie des Unternehmens dar. **GP**