



# Manches ändert sich

Das neue Jahr 2020 begann mit einigen Änderungen, die uns alle nachhaltig betreffen. So wurde ein erster Schritt zur Kassenzusammenlegung gesetzt, der uns noch einige Zeit beschäftigen wird. Eine wirkliche Fusion wird wohl noch auf sich warten lassen.



Innerbetrieblich gibt es in unserem Unternehmen ebenfalls Änderungen, die Weichen für die Zukunft stellen. So wollen wir mit einer neuen Organisationsstruktur unseren Qualitätsstandard nachhaltig sichern. Unsere wachsende Kundenzahl erfordert dies.

## Prokura für Thomas Wienzl



Mit Jahresbeginn wurde unser langjähriger Mitarbeiter, Herr **Thomas Wienzl**, zum Prokuristen der *Dr. Wienzl Informationssysteme GmbH* bestellt. Damit ist er ab sofort berechtigt, unser Unternehmen im Geschäftsverkehr rechtskräftig zu vertreten.

Die Prokura wurde bereits im Firmenbuch eingetragen.

Eine Prokura ist eine umfassende kaufmännische Vollmacht mit gesetzlich fixiertem Umfang. Sie ermächtigt zu allen Arten von gerichtlichen und außergerichtlichen Geschäften und Rechtshandlungen, die der Betrieb des Unternehmens mit sich bringt.

Unser Geschäftsführer und Gesellschafter **DI Dr. Franz Wienzl** meint dazu: „Dieser Schritt bedeutet nach dreißigjährigem Firmenbestand vor allem Kontinuität für die Zukunft unseres Unternehmens und für unsere Kunden eine gewisse Sicherheit. Aber, nicht zu früh freuen, so schnell werdet ihr mich nicht los ...“.

### In dieser Ausgabe:

Manches ändert sich	1
Prokura für Thomas Wienzl	1
Was wir uns wünschen würden ...	2
Auswertung des Gesamt-Tagesumsatzes	3
Leistungskataloge	3
Einfaches Stornieren einer Rechnung	3
Rückblick auf die Kassenzusammenlegung ...	4
Infosplitter	4

### Themen in dieser Ausgabe:

- Mit den **WISIONEN** informieren wir regelmäßig unsere Kunden und Interessenten über aktuelle Entwicklungen und Produkte, sowie über Trends.
- In dieser Ausgabe berichten wir einige wichtige Änderungen und neue Features in unserer **Arztsoftware**.
- Wir berichten über Neuerungen und informieren über Themen, die uns wichtig erscheinen.
- Über konstruktives Feedback freuen wir uns!



## Was wir uns wünschen würden ...

Unser Unternehmen gibt es heuer seit 30 Jahren und wir zählen seit langem zu den relevanten Playern am Arztsoftwaremarkt in Österreich. Jahrzehntelanges gesundes und vor allem natürliches Wachstum haben uns in diese erfreuliche Position gebracht. Wir versuchen durch effizientes Arbeiten, gute Produktqualität (und somit weniger Supportaufwand) das Preis-/Leistungsverhältnis für unsere Kunden zu optimieren. Dass uns das auch gelingt, hat eine unabhängige Kundenumfrage im November 2019 bestätigt.

Wir haben uns nun einmal erlaubt, die Sichtweise umzudrehen und unsere Mitarbeiter zu befragen, was sie sich von unseren Kunden wünschen würden. Das Ergebnis wollen wir Ihnen nicht vorenthalten. Gleich vorweg, die einzelnen Punkte betreffen meist nur einige wenige Kunden. Leider verursachen diese aber überproportional immer wieder unnötigerweise Unmut und Frust unter unseren Mitarbeitern. Aber wir wollen niemandem zu nahe treten ...

### Zusammenarbeit auf Augenhöhe

Wir sehen unsere Kunden als Partner, die wir begleiten dürfen! Dies ist ein Teil unserer Unternehmensphilosophie und danach leben wir. Leider sehen das manche Kunden offenbar nicht so und legen immer wieder eine altmodische „Von-oben-herab“-Mentalität an den Tag. Dies ist heutzutage aber nicht mehr angebracht und das wollen wir auch nicht akzeptieren. Der Kunde ist zwar König, aber irgendwo hat alles seine Grenzen.

Wir würden uns daher wünschen, dass jeder die grundlegenden Regeln einer zeitgemäßen und professionellen Kommunikation beachtet.

### Informationsaustausch

Wir versuchen immer, unsere Kunden zeitgerecht mit allen notwendigen aktuellen Informationen zu versorgen. Dies erfolgt über diverse Kanäle, wie unsere WISIONEN, unsere Website, unser Infoportal in MEDSTAR oder durch Infomails. Eigene Kurzbeschreibungen und auch Videos erstellen wir zu wichtigen Themen. Das ist für uns mit erheblichem Aufwand verbunden.

Leider kommen viele diese Informationen oftmals nicht bei den Anwendern an oder werden einfach nicht beachtet. Die Folge ist, dass solche Kunden nicht Bescheid wissen und sich dann, jeder einzeln, an unsere Hotline wenden.

Wir würden uns wünschen, dass Sie unsere Informationen auch lesen und vor allem allen Mitarbeitern verfügbar machen. Was nützt es, wenn zwar der Arzt Bescheid weiß, die agierenden Mitarbeiter in der Ordination jedoch nicht.

### Andere Kunden haben auch Probleme ...

Die Frequenz der täglichen Hotline-Anrufe unterliegt starken Schwankungen. So ist an manchen Tagen wenig bis gar nichts los, an anderen wiederum kommen unsere Supportmitarbeiter kaum nach. Eine wirkliche Regelmäßigkeit können wir, abseits vom Sommerloch und dem Jahreswechselstress, nicht erkennen.

Vor einigen Jahren haben wir ein generelles Callback-System eingeführt, das sich in der Praxis sehr gut bewährt hat und das wir auch beibehalten wollen. Jeder Anruf wird dabei zentral in unserem Kundensystem erfasst und innerhalb kürzester Zeit durch Rückruf bearbeitet. Durch Serialisierung und Zuordnung zu einem für das Problem kompetenten Mitarbeiter stellen wir weitgehend ein stressfreieres Abarbeiten der Supportanrufe und vor allem die notwendige Qualität sicher.

Die Wartezeit auf die Rückrufe bei den Supportanrufen wird von unserem System automatisch erfasst und auch regelmäßig

ausgewertet. Wir arbeiten ständig daran, hier eine bestmögliche Optimierung zu erreichen und sind bestrebt, die Callback-Zeit so weit wie möglich zu reduzieren. Wir würden uns wünschen, dass alle Kunden akzeptieren, wenn es manchmal zu einer gewissen Wartezeit kommt und sie nicht ungehalten sind.

### Wir haben offizielle Bürozeiten ...

Unsere Mitarbeiter arbeiten gerne für unsere Kunden und sind an fünf Tagen in der Woche tagsüber für sie da. Aber sie haben auch Familie und Freunde und wollen den Feierabend gerne mit ihnen verbringen. Diese Freizeit haben sie sich wohlverdient!

Wir wünschen uns, dass alle unsere Kunden unsere Bürozeiten akzeptieren und nicht Punkt 5 Uhr anrufen und erwarten, dass man ihnen eine Stunde (oder sogar mehr) irgendwelche Sachen erklärt. Im Regelfall kann das nämlich immer auf den nächsten Werktag warten. Bei wirklich dringenden Notfällen steht ihnen unsere Notfallnummer ohnehin zur Verfügung.

### Wir sind spezialisiert auf Arztsoftware!

Unsere Mitarbeiter sind Spezialisten im Bereich Arztsoftware. Da kennen wir uns wirklich aus und da kann uns auch kaum einer etwas vormachen. Aus strategischen Entscheidungen, die schon vor vielen Jahren gefällt wurden, verkaufen und betreuen wir keine Hardware- bzw. Netzwerkkomponenten. Das hat aus unserer Sicht entscheidende Vorteile für unsere Kunden, auf die wir gerne ein anderes Mal eingehen können.

Immer wieder rufen uns aber Kunden zu Problemen an, die nicht in unseren Bereich fallen. Und es fällt ihnen schwer zu akzeptieren, wenn wir dann freundlich auf den persönlichen lokalen Hardwarebetreuer oder auf andere Systembetreiber, wie ECard-Hotline usw. verweisen müssen.

Wir würden uns wünschen, dass die von Anfang an festgelegte Kompetenzzuständigkeit auch im laufenden Betrieb beachtet wird und es zu keinen diesbezüglich unnötigen Diskussionen kommt. Oftmals sind augenscheinlich andere Gründe dahinter.

### Resümee

Das waren einige Punkte, die wir einmal loswerden wollten. Wie bereits oben erwähnt, betrifft dies ohnehin nur einen sehr kleinen Teil unserer geschätzten Kundschaft.

Mit dem Großteil unserer Anwender besteht, oftmals bereits seit vielen Jahren, ein sehr gutes Einvernehmen, mit vielen sogar ein ausgesprochen amikales Verhältnis. Wir wünschen uns mit allen Kunden einen respektvollen Umgang miteinander und damit ein entspanntes Arbeiten.

### Empfehlen Sie uns bitte weiter!

Eine Empfehlung ist immer ein gewichtiges Argument für einen potenziellen Kaufinteressenten, dass er sich letztlich für eines unserer Produkte entscheidet. Viele unserer Kunden machen das auch immer wieder. Wir honorieren jede erfolgreiche Empfehlung jeweils mit einer dreimonatigen Wartungsgutschrift.

Wenn Sie mit uns und unseren Produkten zufrieden sind würden wir uns freuen, wenn Sie uns weiterempfehlen würden. Für uns ist das ein wichtiges Marketinginstrument.

Sollte es einmal Grund für berechtigte Reklamationen geben, so zögern Sie bitte nicht, sich an die Geschäftsleitung zu wenden. Diese hat dafür gerne ein offenes Ohr.

In diesem Sinne wünschen wir uns weitere 30 Jahre mit Ihnen zusammenzuarbeiten und freuen uns schon darauf!



# Auswertung des Gesamt-Tagesumsatzes

Eine Auswertung des Tagesumsatzes, also eine rechnerische Ermittlung der Summe aller Einnahmen eines Tages bzw. auch eines längeren Zeitraumes gehört zum Standardfunktionsumfang unserer Arztsoftware MEDSTAR. Bisher war dies aus diversen

Gründen, aber leider nur bereichsspezifisch möglich. Eigenheiten der einzelnen Kassen, wie z.B. die korrekte Berücksichtigung der Limitierungen und die korrekte Zuordnung der Scheinpauschalen haben uns bisher davon abgehalten, eine Gesamtauswertung zu implementieren. Eine Tagesauswertung war daher nur separat für jeden Abrechnungsbereich möglich.

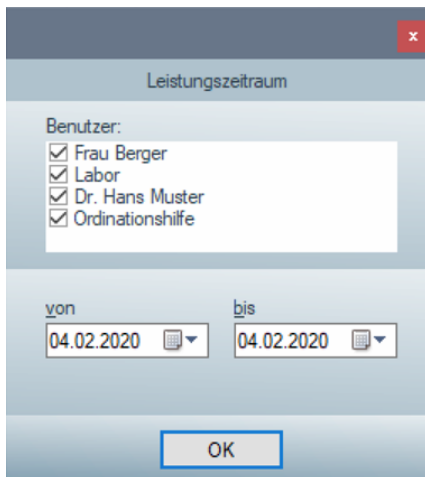
Von unseren Kunden ist aber immer öfter der Wunsch nach einer gesamten Tagesauswertung über alle Bereiche geäußert worden. Vor allem für Ärzte, die Vertretungen in der Ordination beschäftigen und diese dann umsatzbezogen honorieren wollen, ist eine solche Funktion ein hilfreiches Tool.

Unsere Entwickler haben sich daher intensiv Gedanken gemacht und eine zusätzliche neue Funktion implementiert. Im Abrechnungsfenster, unter [Anmeldung] - [Abrechnung], ist diese neue Auswertungsfunktion unter der Menüoption [Listen] - [Gesamt-Tagesumsatz] aufrufbar.

Neben dem Zeitraum kann man auch die MEDSTAR-Benutzer einstellen, welche die Leistungseinträge erfasst haben. Damit ist es möglich, selektive benutzerbezogene, d.h. arztbezogene, Tagesauswertungen zu erstellen. Dies ist beispielsweise dann notwendig, wenn ein Arzt vormittags und ein anderer Arzt am Nachmittag arbeitet. In diesem Fall reicht eine Einschränkung nach Datum nicht aus.

Sollen auch Einträge einer Sprechstundenhilfe berücksichtigt werden, was sinnvoll ist, so muss diese gegebenenfalls unter zwei oder mehreren Benutzerkennungen arbeiten, damit diese korrekt zugeordnet werden können. Sie müssen dazu einfach für die Ordinationshilfe für jeden behandelnden Arzt, für den sie arbeitet, jeweils eine eigene Benutzerkennung anlegen. Dies erfolgt im Ordinationsprofil.

Die Scheinpauschalen werden getrennt in der Tagesauswertung angezeigt. Sie werden dann berücksichtigt, wenn der jeweilige Behandlungsschein im ausgewählten Zeitraum erfasst wurde. Ob die Scheinwerte für die Honorierung berücksichtigt werden sollen oder nicht obliegt daher dem Ordinationsbetreiber.



# Leistungskataloge

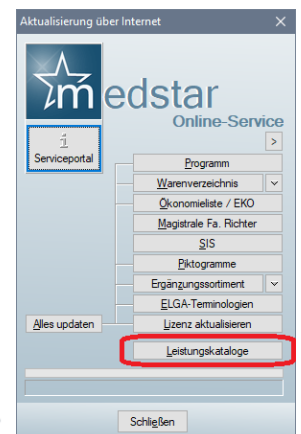
Wir aktualisieren als freiwillige Serviceleistung die wichtigsten Leistungskataloge der Krankenkassen und stellen diese unseren Kunden (ohne Gewähr) zur Verfügung. Jeder Anwender unserer Arztsoftware MEDSTAR kann die Kataloge bei Bedarf jederzeit herunterladen und in die Datenbank einspielen. Voraussetzung dazu ist ein gültiger Betreuungs- und Wartungsvertrag.

Da wir eine Reihe von Kunden haben, die ihre Leistungskataloge aus diversen Gründen lieber selber warten, muss jeder Anwender das Einspielen jeweils explizit selbst vornehmen. Bei einer automatischen Aktualisierung würden ansonsten alle Änderungen der Kunden überschrieben werden.

In MEDSTAR können die aktuellen Leistungskataloge über die Menüfolge [Datei] - [Aktualisierung über Internet]

heruntergeladen werden. Klicken Sie dort einfach auf die Option [Leistungskataloge].

Anschließend muss jeder Katalog explizit in einem weiteren Schritt in die Datenbank geladen werden! Dies nehmen Sie bitte im Kassenprofil vor. Klicken Sie dazu oben in der Menüleiste auf den Punkt [Verwaltung] und dann auf [Kassenprofil]. Damit öffnet sich das Kassenprofil, wo Sie am unteren Fensterrand den Button [Katalog laden] finden.

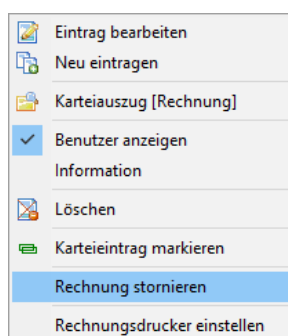


# Einfaches Stornieren einer Rechnung

Eine ausgedruckte Rechnung bzw. Honorarnote kann nicht mehr geändert werden. Sind dennoch Änderungen notwendig, so muss diese Rechnung storniert und eventuell neu ausgestellt werden. Das Stornieren und Wiederausstellen einer stornierten Rechnung erfolgt grundsätzlich im Fenster „Behandlungsperiode“, anstelle der LösCHFunktion. Das erfordert zwar nur einige Mausklicks, es wurde aber trotzdem immer wieder von Kunden der Wunsch nach einem einfacheren Stornier-Mechanismus artikuliert. Dem sind wir nun nachgekommen und haben zusätzlich ein neues Feature implementiert.

Jede ausgedruckte Honorarnote wird normalerweise auch in der Kartei als entsprechender Karteieintrag erfasst. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen solchen Eintrag klicken, finden Sie

im Popup-Menü nun eine neue Menüoption zum Stornieren der Rechnung. Wählen Sie einfach [Rechnung stornieren] an, um die jeweilige Honorarnote zu stornieren. Dabei wird immer die gesamte Rechnung storniert, eine Teil-Stornierung einzelner Leistungen ist hier leider nicht möglich.



Bedenken Sie, dass auch eine Stornorechnung immer gedruckt und ggf. in der Registrierkasse verbucht werden muss!



## Rückblick auf die Kassenfusion ...

### INFORMATIONEN FÜR MEDSTAR-ANWENDER

#### Dr. Wienzl Informationssysteme GmbH

Parttargasse 34/16a  
A-1230 Wien  
Telefon: 01-865 57 86

**Sie finden uns auch im Web!**  
[www.wis.at](http://www.wis.at)

**Offenlegung gem. §25 Mediengesetz:**  
Die Zeitschrift „WISIONEN“  
ist eine periodisch erscheinende  
Kunden- und Interessenteninformation  
der Dr. Wienzl Informationssysteme GmbH

**Medieninhaber und Herausgeber:**  
Dr. Wienzl Informationssysteme GmbH  
Sitz: A-1230 Wien, Parttargasse 34/16a  
Geschäftsführer: DI Dr. Franz Wienzl  
FN66937 m, Handelsgericht Wien  
ATU 15150501

**Gegenstand des Unternehmens:**  
Entwicklung und Vertrieb von  
Softwarelösungen für Ärzte  
Auflage: 500 Stück

**Mitarbeiter dieser Ausgabe:**  
Stefan Kügler, Thomas Wienzl,  
Michaela Kissova, Tamara Udilovic,  
Natascha Karahan, Markus Ketterer,  
Mara Trojovsky, Franz Wienzl

*Die Kassenfusion war eine Herausforderung für uns zum Jahreswechsel! Wir haben uns darauf wirklich gut vorbereitet, damit unseren Kunden kein nennenswerter Zusatzaufwand entsteht. Und es hat auch wirklich sehr gut geklappt! Automatisch wurden beim ersten Programmstart im neuen Jahr die neuen Kassenbezeichnungen eingetragen, die UIDs aktualisiert, die Abrechnungsbereiche neu zugeordnet und natürlich ein eigener Bereich für die SVS-LW angelegt. Ein neuer Leistungskatalog der SVS-LW wurde ebenfalls automatisch eingespielt und wir haben von unseren Kunden sehr viel positives Feedback erhalten. Vielen Dank!*

*Weniger erfreulich war und ist die Tatsache, dass mit den Krankenkassen seither offenbar immer wieder irgendwelche Ergänzungen, neue Tarife, neue Positionen, neue Punktwerte usw. ausgehandelt werden. Beinahe täglich erhalten wir von allen möglichen Seiten Änderungswünsche für die diversen Leistungskataloge. Obwohl in unserer Software jeder Anwender die Änderungen leicht selbst in den Katalogen vornehmen kann, gab es bei einigen wenigen Kunden Unverständnis darüber. Sorry, aber da sind wir der falsche Adressat. Wir aktualisieren als freiwillige Serviceleistung die wichtigsten Leistungskataloge, eine Garantie können wir aber weder für die zeitgerechte Bereitstellung noch für die Korrektheit übernehmen.*

*Ein anderes leidiges Thema sind die neuen Formulare. Die Kassen haben uns mehrfach versichert, dass an den Formularen lediglich die Logos und Bezeichnungen ersetzt wurden, das Druckbild aber gleich geblieben ist. Die Ärzte können und sollen die alten Formulare aufbrauchen und können dann die neuen verwenden. Leider wurden an etlichen Formularen doch Änderungen am Layout vorgenommen. Das Problem soll aber demnächst, unter Einbindung der Arztsoftwarehersteller bzw. unseren Interessensvertretungen, gelöst werden. Warten wir ab ...*

## Infosplitter



### Verstärkung unseres Kundensupports

Anfang Jänner haben wir unser bewährtes Supportteam mit zwei neuen Mitarbeiterinnen verstärkt, wobei uns eine davon wieder verlassen hat. Frau **Mara Trojovsky** wird sich aber zukünftig als neue Kraft um Ihre Probleme und Anliegen kümmern. Wir sind derzeit mit Nachdruck dabei, sie entsprechend einzuschulen und auf die spannenden herausfordernden Aufgaben vorzubereiten. Jeder fängt einmal klein an! Wir ersuchen Sie daher um etwas Nachsicht, sollte, speziell in der Anfangsphase, etwas nicht mit der gewohnten Geschwindigkeit und Qualität funktionieren.

### Alte Bezeichnungen BVA, VAE usw. bei der Abrechnung

Bei den Umstellungen im Rahmen der Kassenzusammenlegung haben wir einige Abrechnungsbereiche (BVA, VAE usw.) nicht geändert. Wir haben das damals absichtlich so gemacht, da wir der Meinung waren, so bleibt es für unsere Anwender in einer Übergangsphase verständlicher. Da dies erst der erste Schritt der Fusionierung war, die Abrechnungen müssen ja bis auf weiteres getrennt erfolgen, wollten wir den Ablauf so wie bisher belassen. Wenn es dann irgendwann tatsächlich nur mehr eine gemeinsame Kasse gibt, wollten wir die Bezeichnung auf BVAEB ändern. Da dies aber einige unserer Kunden irritiert hat, werden wir in einem der nächsten Programmupgrades die Bezeichnungen anpassen. Es geht hier aber nur um programminterne Nomenklaturen.

### Neue Website

Knapp vor Jahresende wurde unser Webauftritt neu gestaltet. Unsere Website [www.wis.at](http://www.wis.at) erscheint jetzt in einem modernen Responsive Design, d.h. sie ist nun auf allen Gerätetypen, wie Tablet, Smartphone, PC usw. gleich gut benutzbar. Dabei haben wir gleich die Gelegenheit genutzt, um inhaltlich einige Dinge zu entfernen bzw. zu erneuern, was nicht mehr ganz zeitgemäß war. Besuchen Sie uns doch einmal auf unserer neuen Website, wir würden uns freuen. Gerne nehmen wir von Ihnen auch ein konstruktives Feedback an!



**Empfehlen Sie uns bitte weiter!**  
Kennen Sie eine Kollegin oder einen Kollegen,  
die/der eine Arztsoftware sucht oder mit der  
verwendeten Software unzufrieden ist?  
Nennen Sie uns den Namen!  
Für jede erfolgreiche Vermittlung eines  
**Erstkontaktes erhalten Sie bis auf Widerruf  
3 Monate Betreuung und Wartung gratis!**

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Kontakte, die schon vor Ihrer Empfehlung zustande kamen, nicht honorieren können. Wird ein Interessent von mehreren Kunden genannt, dann entscheidet der Neukunde, wer die ausschlaggebende Empfehlung gab. Empfehlungen an PREPAID-Kunden können ebenfalls nicht honoriert werden.



### Wir sind (fast) immer für Sie da!

Unsere Hotline **+43 (0)1 865 57 86** erreichen Sie Montag bis Donnerstag von 8 bis 17 Uhr und Freitag von 8 bis 12:30 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten rufen Sie bei Notfällen die Nummer **+43 664 40 37 320** an. Sprechen Sie gegebenenfalls auf die Voice-Mail-Box damit wir Sie ehestmöglich zurückrufen können!