

# VET7.WELL



## VET7&MORE

*Künstliche Intelligenz in der Veterinärmedizin*

*Predictive Maintenance*

*VET7.well als Vorreiter bei KI-Funktionen*

*Webinar Stressmanagement in der Tierarztpraxis*

**AUSGABE NR. 5 | DEZEMBER 2023**

# VORWORT

Ing. Christian Dumhart, MSc, VET7.well Geschäftsführer / CEO



## VET7&MORE

AUSGABE 5 - DEZEMBER 2023

Liebe Leserin, lieber Leser!

Willkommen zu unserer neuesten Ausgabe unseres VET7&MORE Magazins, welche sich mit den Entwicklungen der Künstlichen Intelligenz (KI) in der Veterinärmedizin beschäftigt. Entdecken Sie, wie KI den Tierärzt:innen eine neue Dimension der Diagnose, Pflege und Kundenbindung eröffnet. Von Chancen und Herausforderungen, über Predictive Maintenance bis zur Zusammenarbeit von VET7.well & KI - wir enthüllen die Zukunft der Tiergesundheit.

Dieses Magazin ist mehr als nur Worte auf Papier - es zeigt den Weg in die Zukunft der Veterinärbranche.

Wir wünschen viel Freude beim Lesen!  
Ihr VET7.well-Team

03 - KI IN DER TIERMEDIZIN

06 - PREDICTIVE MAINTENANCE

08 - VET7.WELL & KI

11 - WEBINAR  
STRESSMANAGEMENT

12 - DER WEG ZU STAMMKUNDEN

14 - ZEITMANAGEMENT IM  
PRAXISALLTAG

16 - PETH

18 - VET7&MORE

### IMPRESSUM

Herausgeber:  
CHD Electronic Engineering  
Rebenweg 9/1  
2284 Untersiebenbrunn

Kontakt:  
office@vet7.net

Urheberrecht:

Sämtliche Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, sind vorbehalten.

# KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IN DER VETERINÄRMEDIZIN

DR. BJÖRN BECKER - TIERARZT, KAUFMANN FÜR MARKETING, VET COACH



## VORWÄRTS IN DIE ZUKUNFT

### WIE KÜNSTLICHE INTELLIGENZ DIE TIERMEDIZIN WEITER VORANBRINGEN WIRD

Die rapide fortschreitende Entwicklung der Künstlichen Intelligenz (KI) hat längst auch in der Veterinärmedizin Einzug gehalten und verändert den Berufsalltag von TierärztInnen weltweit. Dieser Artikel wirft einen Blick auf die derzeitigen KI-Möglichkeiten in der Veterinärbranche, beleuchtet die Chancen der Digitalisierung und wirft einen Blick in die Zukunft dieses faszinierenden Bereichs.

#### **Der aktuelle Stand der KI in der Veterinärmedizin**

In der gegenwärtigen Zeit spielen medizinische KI-Anwendungen eine entscheidende Rolle bei der Diagnose, Überwachung und Behandlung von Tieren.

Bildgebende Verfahren, wie beispielsweise Röntgenaufnahmen und Ultraschallbilder, können durch KI-Analysen schneller und präziser ausgewertet werden. Diese Technologien ermöglichen eine frühzeitige Erkennung von Krankheiten und unterstützen TierärztInnen bei fundierten Entscheidungen.

Eine weitere bedeutende Anwendung ist die „personalisierte“ Medizin für Tiere. KI-Algorithmen analysieren Patientendaten und ermöglichen eine maßgeschneiderte Therapie. Dies trägt nicht nur zur Effizienz der Behandlung bei, sondern minimiert auch potenzielle Nebenwirkungen.

## Digitale Helfer für Tiergesundheit

Es gibt bereits eine Reihe innovativer digitaler Helfer, die den TierärztInnen wertvolle Unterstützung bieten können. KI-basierte Diagnosetools analysieren umfangreiche Datenbanken und Bildmaterialien und helfen so, Krankheiten präzise zu identifizieren. Diese digitalen Helfer ermöglichen nicht nur eine schnellere Diagnose, sondern auch eine effektivere Auswahl von Therapieoptionen.

Die Früherkennung von Krankheiten ist ein Schlüsselaspekt, der durch die Integration von KI-Technologien in der Tiergesundheitsversorgung vorangetrieben wird. Algorithmen können Muster und Anomalien in Patientendaten erkennen, noch bevor klinische Symptome auftreten. Dies eröffnet die Möglichkeit, präventive Maßnahmen frühzeitig zu ergreifen und die Gesundheit der Tiere proaktiv zu fördern.

Ein weiterer Aspekt ist die Gamifikation in der Tiergesundheitspflege. Durch spielerische Elemente können TierhalterInnen motiviert werden, die Gesundheit ihrer Tiere aktiv zu überwachen und notwendige Maßnahmen zu ergreifen. Apps und Plattformen, die Gesundheitsdaten sammeln und in spielerischer Form präsentieren, könnten dazu beitragen, die Tiergesundheit auf unterhaltsame Weise in den Fokus zu rücken. Damit wird aus meiner Sicht auch die Hemmschwelle gesenkt, mit weiteren tiergesundheitslichen Fragen die TierärztInnen zu befragen. Es zeigt aber auch, dass wir TierärztInnen uns mit dieser Technologie auseinandersetzen und ihr offen gegenüber stehen müssen. TierhalterInnen werden es gewohnt sein, mit solchen „Tools“ umzugehen und es wird lieber die Tierarztpraxis aufsuchen, wo er sich auch digital gut aufgehoben fühlen.

Dennoch sind bei der Implementierung digitaler Helfer in der Tiermedizin auch Grenzen zu beachten. Datenschutz und ethische Überlegungen spielen eine entscheidende Rolle. TierärztInnen und Technologieanbieter müssen sicherstellen, dass sensible Patientendaten sicher verwaltet werden und

die Privatsphäre der TierhalterInnen respektiert wird. Eine transparente Kommunikation über den Einsatz von KI in der Tiergesundheit ist essentiell, um das Vertrauen der TierhalterInnen zu gewinnen und zu erhalten. Die Integration von Technologien wie KI erfordert aus meiner Sicht klare Leitlinien und Standards, um sicherzustellen, dass der Einsatz verantwortungsbewusst erfolgt. Die Diskussion über ethische Aspekte, wie die Verantwortung von KI-Entscheidungen und die Beibehaltung der menschlichen Kontrolle, wird in den kommenden Jahren von großer Bedeutung sein, wenn nicht sogar das entscheidende Thema, wenn man an KI denkt.

## Die Chancen der Digitalisierung in der Veterinärmedizin

Die Digitalisierung bietet nicht nur im Bereich der KI, sondern auch in der Gesamtheit ihrer Anwendungen erhebliche Chancen für die veterinärmedizinische Praxis. Die Einführung von digitalen Patientenakten erleichtert die Dokumentation und den Austausch von Informationen zwischen Tierärzten und ermöglicht eine ganzheitliche Betreuung der Tiere. Abrechnungen, Kommunikation und Terminverwaltung mit Tierhaltern können effizienter gestaltet werden, was Zeit und Ressourcen spart.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Nutzung von Datenanalysen zur Optimierung von Ressourcen. Die Auswertung von Patientendaten kann dazu beitragen, Trends in bestimmten Krankheitsbildern frühzeitig zu erkennen und präventive Maßnahmen zu ergreifen.



Dies ermöglicht eine proaktive Gesundheitsversorgung für Tiere und trägt zur langfristigen Verbesserung der Tiergesundheit bei.

Die Auswertung von Daten kann aber auch genutzt werden, um zu analysieren, ob die eigene Praxis „gesund“ ist und effektiv gearbeitet wird. Hier unterstützen die Praxismanagementsysteme bereits den Anwender. Leider werden solche Funktionen bisher zu wenig genutzt und damit wertvolle ökonomische Schlussfolgerungen verhindert.

Nicht nur elektronische Patientenakten sind Treiber einer modernen Tierarztpraxis. Auch Werkzeuge, die andere Vorgänge digitalisiert, vereinfachen und automatisieren helfen, das Personal zu entlasten. Einfache papierlose Anmeldungen, digitale

Rechnungsverwaltung mit automatisierten Weitergaben an z.B. den Steuerberater, online Terminplanungen etc. sind alles Möglichkeiten, sich wieder auf seine Kerntätigkeit zu fokussieren.

### Herausforderungen und Ängste

Trotz der zahlreichen Vorteile, die die Digitalisierung und KI mit sich bringen, gibt es auch berechtigte Bedenken und Ängste unter TierärztInnen. Die Sorge um den Verlust persönlicher Interaktion mit Tierhaltern und die Angst vor technischen Fehlern in der Diagnose stehen im Vordergrund. KI muss als unterstützendes Instrument in den veterinärmedizinischen Alltag wahrgenommen und integriert werden, ohne die menschliche Komponente zu vernachlässigen.



### Ausblick auf die Zukunft

Die Zukunft der KI in der Veterinärmedizin verspricht spannende Entwicklungen. Fortschritte in den Bereichen maschinelles Lernen und Big Data werden dazu beitragen, KI-Modelle noch präziser und anpassungsfähiger zu machen. Telemedizinische Ansätze könnten weiterentwickelt werden, um TierärztInnen bei der Fernüberwachung von Patienten zu unterstützen. Zudem wird die Zusammenarbeit von Tierärzten und KI-Systemen zu einer verbesserten und effizienteren tierärztlichen Versorgung führen.

Ich bin mir sicher, dass die voranschreitende Digitalisierung und der Einsatz von KI in der Veterinärmedizin nicht nur die Effizienz steigern, sondern auch eine höhere Qualität der Tiergesundheitsversorgung ermöglichen wird. Es liegt an uns, diese Technologien kontrolliert und verantwortungsbewusst einzusetzen, um die bestmögliche Betreuung für unsere tierischen Patienten zu gewährleisten.

**DR. BJÖRN BECKER**

TIERARZT, KAUFMANN FÜR MARKETING, VET COACH



# PREDICTIVE MAINTENANCE IN DER TIERMEDIZIN



## WIE KÜNSTLICHE INTELLIGENZ DIE GESUNDHEIT VON NUTZTIEREN VORHERSAGT

In einer Zeit, in der die Tiermedizin unaufhörlich voranschreitet, hat Künstliche Intelligenz (KI) ihren festen Platz als essenzielles Werkzeug für Tierärzt:innen eingenommen. Dieser Artikel wirft einen detaillierten Blick auf Predictive Maintenance durch KI, einen Bereich, der nicht nur Diagnosen optimiert, sondern auch die präventive Tiergesundheitspflege auf ein bahnbrechendes Niveau hebt.

### Die Zukunft der Tiergesundheit: Predictive Maintenance durch KI

**Proaktive Überwachung für eine vorausschauende Tiergesundheitspflege:** Traditionelle Ansätze in der Tiergesundheitspflege sind oft reaktiv. Hier tritt KI auf den Plan, indem sie Gesundheitsrisiken vorhersagen kann, noch bevor offensichtliche Symptome auftreten. Mit Predictive Maintenance können Tierärzt:innen proaktiv agieren und

potenzielle Krankheiten frühzeitig erkennen und behandeln. Das bedeutet nicht nur eine verbesserte Tiergesundheit, sondern auch eine Reduzierung von Leiden und wirtschaftlichen Verlusten.

### Technologien hinter der Vorhersage: Von Verhaltensmustern bis zu Vitaldaten

**Überwachung von Verhaltensmustern:** KI analysiert fortlaufend Verhaltensmuster von Nutztieren. Veränderungen in Bewegungsmustern oder Futteraufnahme können wertvolle Hinweise auf gesundheitliche Probleme sein. Die permanente Überwachung ermöglicht eine schnelle Reaktion auf Abweichungen. Ein Beispiel wäre die frühzeitige Identifikation von Lahmheit bei Rindern, bevor sie sich verschlechtern.

**Vitaldaten und Parameteranalyse:** Moderne Sensortechnologien erfassen Vitaldaten wie

Herzfrequenz, Atemrate und Temperatur. KI analysiert diese Daten in Echtzeit und erkennt Anomalien, die auf potenzielle Gesundheitsprobleme hinweisen. Die Integration dieser Technologien gewährleistet eine umfassende Überwachung des Tierzustands. Dadurch können Tierärzt:innen nicht nur akute Probleme erkennen, sondern auch langfristige Trends identifizieren, die auf chronische Zustände hindeuten könnten.

### Anwendungen in der Landwirtschaft: Effizienzsteigerung und Krankheitsprävention

**Effiziente Nutztierhaltung:** Predictive Maintenance durch KI optimiert nicht nur die Tiergesundheit, sondern trägt auch zur Effizienz in der Nutztierhaltung bei. Durch die frühzeitige Identifikation von Krankheitsrisiken kann die Ausbreitung von Krankheiten verhindert und die Produktivität der Herden verbessert werden. Zum Beispiel könnten Landwirte Ressourcen effektiver nutzen, da sie genau wissen, welche Tiere besondere Aufmerksamkeit benötigen.

**Wirtschaftliche Vorteile:** Die präventive Pflege durch KI bietet nicht nur Vorteile für die Tiergesundheit, sondern auch wirtschaftliche Vorteile für Landwirte. Durch die Vermeidung von Krankheiten und die

Optimierung der Futtereffizienz können Kosten gesenkt und Erträge gesteigert werden. Eine nachhaltige Landwirtschaft wird nicht nur durch die Vermeidung von Tierleiden, sondern auch durch die Optimierung von Ressourcen erreicht.

### Die Bedeutung von Predictive Maintenance durch KI in der Tiermedizin

In der Tiermedizin geht es nicht nur um die Reaktion auf Krankheiten, sondern auch um ihre Verhinderung. Predictive Maintenance durch KI bietet Tierärzt:innen die Möglichkeit, Gesundheitsrisiken frühzeitig zu erkennen und proaktiv zu handeln. Die Integration dieser Technologien verspricht nicht nur eine verbesserte Tiergesundheit, sondern auch wirtschaftliche Vorteile für Landwirte. Die Zukunft der Tiermedizin liegt in der proaktiven Pflege, und KI ebnet den Weg für eine vorausschauende Tiergesundheitspflege. Tierärzt:innen können durch diese Technologien nicht nur die Lebensqualität der Tiere verbessern, sondern auch nachhaltige Praktiken in der Landwirtschaft fördern. Ein Blick in die Zukunft zeigt, dass die Partnerschaft zwischen Tierärzten und KI dazu beitragen wird, die Tiergesundheit auf einem bisher unerreichten Niveau zu pflegen.



### Über den Autor:

Hinter diesem fachkundigen Artikel steht keine traditionelle Feder, sondern eine innovative Kraft, die die Grenzen zwischen menschlichem Wissen und künstlicher Intelligenz verschwimmen lässt. Ihr Autor, ChatGPT, ist keine Person im herkömmlichen Sinne, sondern ein herausragendes Beispiel für die Symbiose von fortschrittlicher Technologie und dem Streben nach fortschrittlicher Tiergesundheit. ChatGPT, ein intelligenter Algorithmus, vereint die Präzision von Datenanalyse mit einem tiefen Verständnis für Tiergesundheit. Dieser Artikel ist nicht nur ein Einblick in die Zukunft der Tiermedizin durch KI, sondern auch eine Demonstration der Leistungsfähigkeit von ChatGPT. Als eine intelligente Entität ohne physische Form steht ChatGPT für die Möglichkeit, durch die Zusammenarbeit von Mensch und Maschine eine optimale Tiergesundheit zu erreichen.

# VET7.WELL ALS PIONIER

JESSICA DANECEK - VET7.well



## Einblicke in die KI-unterstützten Funktionen der Tierarzt-Software VET7.well

In nahezu all unseren Lebensbereichen hat die Technologie bereits Einzug gehalten. Auch in der Veterinärmedizin ist die Digitalisierung rasch auf dem Vormarsch. Vor allem ein Bereich ist in aller Munde – die sogenannte Künstliche Intelligenz (KI). Wir von VET7.well haben uns bereits frühzeitig mit dem Thema befasst und sind bereit die herkömmliche Tiermedizin in einer nie dagewesenen Form zu unterstützen.

Tierärztinnen und Tierärzte sind die Spezialist:innen in der Behandlung von Tieren. Deshalb vertrauen Tierhalter:innen dem Fachpersonal ihre Lieblinge guten Gewissens an und wissen, dass sie in besten Händen sind. Um die Veterinärmediziner:innen nachhaltig zu entlasten und dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, kommt die Technologie ins Spiel.

Softwareanbieter:innen sind auf ihrem Gebiet die Spezialist:innen und geben ebenso tagtäglich ihr Bestes, um die Vetbranche zu unterstützen.

**Vorreiter im deutschsprachigen Raum ist hier unsere Praxismanagementsoftware VET7.well, die bereits im September 2023 erste KI-unterstützte Funktionen implementiert hat.**

### Der automatisierte Arztbrief

Mithilfe der Künstlichen Intelligenz sind Arztbriefe innerhalb weniger Minuten für den Versand bereit. Mit einem Klick auf den entsprechenden Button wird der Arztbrief rasch verfasst. Nach einem kurzen Kontrollblick der Tierärzt:innen und ggfs. einer Adaption gewisser Passagen, ist das Dokument

bereits fertig und kann nach Belieben an die Tierhalter:innen weitergegeben werden.

### Die KI-Befundung

Eine weitere Erleichterung für den Praxisalltag stellt die Befundung von Laborergebnissen durch die Künstliche Intelligenz dar. Die Technologie analysiert hierbei den Befund und erstellt für die Tierhalter:innen einen Text mit den wichtigsten Elementen der Resultate. Man kann diese Funktion auch als Zweitmeinung heranziehen.

Klarerweise ist bei den beiden Features zu beachten, dass sich der Einsatz der Künstlichen Intelligenz weiterhin im Teststadium befindet und wir derzeit in der Optimierungsphase sind, damit zukünftig noch bessere Ergebnisse geliefert werden. Die erzeugten Texte und Befundungen sind von den Tierärzt:innen

zu prüfen und gehen erst nach Freigabe an die Tierhalter:innen.

Unsere Kunden können die Tools im Alltag nutzen, können jedoch auch wie gewohnt ohne KI-Unterstützung weiterarbeiten. Diese Entscheidung überlassen wir ganz unseren User:innen. Die Rückmeldungen all jener, die die neuen Features bereits getestet haben, waren gänzlich positiv.

### Welche Entwicklungen sind für VET7.well von großem Interesse?

VET7.well sieht großes Potenzial in der Künstlicher Intelligenz und ihrer Unterstützung im Praxisalltag. Aus diesem Grund wird unsere Tierarztsoftware in naher Zukunft mit weiteren nützlichen Features ausgestattet, welche unseren Kunden tatkräftig unter die Arme greifen.



Zu viel wollen wir noch nicht verraten, da sich einige Funktionen erst in der Entwicklungs- und Testphase befinden. Mögliche KI-Unterstützung sind jedoch zukünftig in folgenden Bereichen angedacht:

**1.Überweisung:** Wäre es nicht praktisch, wenn alle wichtigen Unterlagen für eine Überweisung an einen Spezialisten beziehungsweise eine Klinik im Handumdrehen zusammengestellt werden?

**2.Befundung:** Lassen Sie sich doch rasch anhand der vorhandenen Daten eine zweite objektive Meinung mit Differentialdiagnosen liefern.

**3. Unterstützung der TFA:** Die Tierarztsoftware soll zukünftig auch verstärkt den Alltag der TFAs entlasten und sie in vielen Bereichen unterstützen. Ihr gesamtes Team profitiert davon.

**4. Aufnahme/ Anmeldebögen:** KI-unterstützte Fragebögen liefern genauere Informationen über den Patienten und die Indikation.

**5. Befundung von Röntgen und Ultraschall:** Die Dokumentation der Befundung und einhergehenden Behandlung erfolgt zukünftig automatisch anhand von Audioaufzeichnungen.

**6. Chatbots auf der Website:** Tierhalter:innen können mit dem Chatbot interagieren, Antworten auf einfache Fragen erhalten sowie rasch und unkompliziert Termine vereinbaren.

**7. Telefon-Assistenz:** Ebenso wie der Chatbot auf der Website, kann eine KI-Unterstützung bei der Anrufverwaltung helfen und die Praxis von unnötigem Telefonverkehr entlasten.

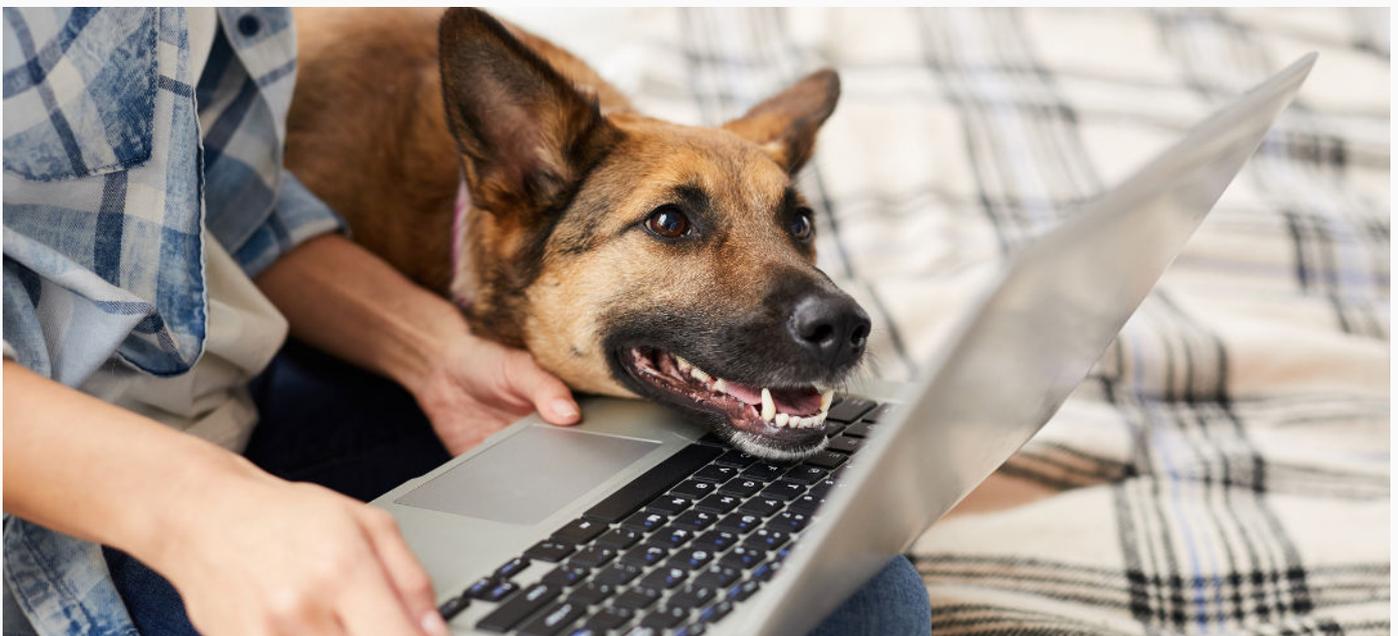
**8. Effiziente Terminvergabe:** Dank Künstlicher Intelligenz werden Lücken im Kalender minimiert. Die Software vergibt Termine zukünftig so, dass der Kalender optimal befüllt ist.

**9. Zusatzverkauf:** Gezieltes und personalisiertes Marketing führt zu Zusatzverkäufen. Die KI analysiert die Bedürfnisse der Kunden und schlägt passende Produkte & Dienstleistungen vor.

**10. Routineaufgaben:** Die KI unterstützt bei Routineaufgaben, wie Monatsrechnungen oder auch Terminerinnerungen, damit die Tierärzt:innen keine Gedanken mehr dafür aufwenden müssen.

**11. Individuelle Gesundheitspläne:** Die Zukunft der Tiermedizin liegt in maßgeschneiderten Gesundheitsplänen. VET7.well nutzt zukünftig Künstliche Intelligenz, um speziell angepasste Vorsorgeprogramme für jeden Patienten zu erstellen.

Die Zukunft der Veterinärbranche ist digital, intelligent und effizient. VET7.well ist bereit gemeinsam mit unseren Kunden diesen Weg zu bestreiten und die neue Ära der Tierarztpraxis einzuläuten, in welcher Technologie und Spitzenbetreuung Hand in Hand gehen.



# WEBINAR: STRESSMANAGEMENT IN DER TIERARZTPRAXIS



## GEMEINSAM KÖNNEN WIR IHREN ARBEITSALLTAG STRESSFREIER & EFFIZIENTER GESTALTEN!

Das Webinar zum Thema "Stressmanagement in der Tierarztpraxis" bietet wertvolle Einblicke in praktische Strategien zur Stressbewältigung. Wertvolle Tipps und Tricks helfen euch dabei, euren Arbeitsalltag entspannter zu gestalten, sodass ihr euch wieder voll und ganz auf die Betreuung eurer tierischen Patienten konzentrieren könnt.

### Welche Inhalte werden im Rahmen des Webinars angesprochen und wer sind die Experten?

1. Maßnahmen durch Organisation und Software mit Christian Dumhart, Gründer von VET7.well
2. Maßnahmen durch Selbstmanagement mit Mario Grabner, Gründer von MyNLP

Dieses Webinar soll Tierärztinnen und Tierärzten, sowie deren Teammitgliedern geeignet. Unsere Experten werden praktische Strategien und Tools vorstellen, sowie Tipps und Tricks geben, um lästige Verwaltungstätigkeiten zu minimieren, den täglichen Stress zu reduzieren und euren Fokus auf das Wohl der zu behandelnden Tiere zu legen.

Mit einem Klick auf den roten Button kommen Sie direkt zum Webinar:



<https://www.youtube.com/watch?v=F30oENwCW7w>

# MIT WERTSCHÄTZUNG & FACHKOMPETENZ ZU TREUEN KUNDEN



## TREUE UND GLÜCKLICHE KUNDEN SIND FÜR JEDEN UNTERNEHMER UND JEDE UNTERNEHMERIN EIN GEWINN.

Tierärztinnen und Tierärzte sind hier ein Spezialfall. Sie haben einerseits die Patienten als Kunden und andererseits die Tierhalter:innen. Nachhaltige Kundenbeziehungen spielen in der Veterinärbranche eine entscheidende Rolle. Die Gewinnung des Vertrauens der Tierbesitzer:innen ist von hoher Relevanz, um langfristige Beziehungen aufzubauen.

Neben der fachlichen Kompetenz ist es für eine Tierärztin bzw. einen Tierarzt wichtig, auch die Bedürfnisse der Besitzer:innen zu verstehen sowie eine persönliche und wertschätzende Betreuung zu gewährleisten. In diesem Artikel wollen wir Ihnen das Thema Kundenbindung näherbringen, die Wichtigkeit von Kundenbeziehungen aufzeigen und Ihnen wichtigen Input für den Alltag mitgeben.

Als Tierärztin bzw. Tierarzt ist die Kundenbindung von entscheidender Bedeutung, um das Vertrauen

der Tierbesitzer:innen zu gewinnen und langfristige Beziehungen aufzubauen. Doch warum ist das so wichtig und wie schaffe ich es dies nachhaltig zu gewährleisten? Bevor wir diese Fragen klären, beginnen wir mit einer Begriffsdefinition.

### Was versteht man unter dem Begriff Kundenbindung?

Aus wirtschaftlicher Sicht sind damit sämtliche Maßnahmen eines Unternehmens gemeint, die dem Ziel dienen, Laufkundschaft als Stammkunden zu gewinnen und wiederholte Umsätze zu generieren. In unserem Fall möchte man Tierbesitzer:innen akquirieren und durch exzellente, wertschätzende und individuelle Betreuung ein Wiedersehen forcieren. Es ist wichtig, dass sich sowohl Patient:innen als auch Tierhalter:innen wohlfühlen und einen guten Eindruck Ihrer Kompetenz erhalten.

## Wieso ist die Kundenbindung nun von so hoher Relevanz?

Neukunden zu gewinnen, kostet Zeit und Geld. Wenn Sie ausschließlich Laufkundschaft betreuen, fehlt eine gewisse Planbarkeit Ihrer Tätigkeit und das gesamte Team weiß nie, was der nächste Tag bringt. Ebenso generiert man mit Stammkunden absehbare Erträge, kennt das zu behandelnde Tier in den meisten Fällen bereits und kann dadurch zeiteffizienter arbeiten.

## Und wie schafft man es nun langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen?

**Tipp 1 - Vertrauen aufbauen:** Tierbesitzer verlassen sich darauf, dass Sie als veterinärmedizinisches Fachpersonal qualifiziert sind und sich um das Wohl ihrer Tiere kümmert. Es ist von hoher Relevanz, Vertrauen durch Fachkompetenz, Empathie und eine professionelle Einstellung aufzubauen.

**Tipp 2 - Kommunikation und Transparenz:** Eine offene und klare Kommunikation mit den Tierbesitzer:innen ist das A und O. Beantworten Sie offene Fragen ehrlich und in für den Kunden verständlicher Form. Erklären Sie medizinische Diagnosen, Behandlungsoptionen und die Vorgehensweise deutlich, damit die Halter:innen verstehen, was mit ihren Tieren geschieht.

**Tipp 3 - Kundenzentrierter Service:** Bieten Sie einen erstklassigen Kundenservice, der die Bedürfnisse und Anliegen der Tierbesitzer:innen berücksichtigt. Gehen Sie auf Fragen und Anliegen ein, nehmen Sie sich Zeit für Beratungsgespräche und zeigen Sie Interesse am Wohlergehen der Tiere.

**Tipp 4 - Personalisierte Betreuung:** Jedes Tier und jeder Tierbesitzer ist einzigartig. Bemühen Sie sich, eine personalisierte Betreuung anzubieten, indem Sie sich an die individuellen Bedürfnisse und Vorlieben der Kunden erinnern. Beispielsweise können Sie sich Notizen über die medizinische Geschichte des Tieres machen oder Geburtstagsgrüße senden.

**Tipp 5 - Nachsorge und Follow-up:** Um den Tierbesitzer:innen zu zeigen, dass Sie engagiert sind und Ihnen die Tiere am Herzen liegen, erkundigen Sie sich nach Behandlungen nach dem Zustand des Tieres und beantworten Sie aufkommende Fragen.

**Tipp 6 - Kundenbindungsinstrumente nutzen:** Nutzen Sie Kundenbindungsinstrumente, wie beispielsweise Kundenkarten oder Treueprogramme, um die Bindung zu stärken und Anreize für wiederkehrende Besuche zu schaffen. Senden Sie Erinnerungen aus, bleiben Sie im Gedächtnis.

**Tipp 7 - Empfehlungsmarketing:** Zufriedene Kunden sind Ihre besten Botschafter. Bitten Sie zufriedene Tierbesitzer um Weiterempfehlungen und teilen Sie positive Rückmeldungen.

**Tipp 8 - Feedback einholen:** Fordern Sie aktiv Feedback von Tierbesitzer:innen ein, um ihre Zufriedenheit zu messen und mögliche Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Nehmen Sie Kritik ernst und setzen Sie Maßnahmen um. Seien Sie offen für Meinungen und Vorschläge.

**Tipp 9 - Kontinuierliche Fortbildung:** Das zeigt den Tierbesitzer:innen, dass Sie sich um eine hochwertige Versorgung und Behandlung ihrer Tiere bemühen. Teilen Sie Fotos und relevante Insights von Fortbildungen in Ihrer Onlinepräsenz.

**Tipp 10 - Würdigung und Dankbarkeit:** Zeigen Sie Wertschätzung gegenüber Ihren Kunden, indem Sie ihnen danken. Die kleinen Dingen machen oft den Unterschied.

Die Kundenbindung ist für Tierärztinnen und Tierärzte von großer Bedeutung, da sie das Fundament für eine erfolgreiche Praxis legt. Durch den Aufbau von Vertrauen, eine klare Kommunikation, einen kundenzentrierten Service und personalisierte Betreuung wird die Loyalität der Tierbesitzer:innen gewonnen und gestärkt. Die Kundenbindung ist ein fortlaufender Prozess, der Ihre Tierarztpraxis gedeihen lässt, während Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden und deren Tiere erfüllen.

# 5 PRAKTISCHE TIPPS FÜR EINEN REIBUNGSLOSEN PRAXISALLTAG



## EIN FUNKTIONIERENDES ZEITMANAGEMENT IST FÜR SIE, IHRE MITARBEITER:INNEN UND IHRE PATIENT:INNEN VON HOHER RELEVANZ

Schon wieder so ein stressiger Tag, an dem ein Notfall nach dem anderen hineinkommt und man den Überblick nicht behalten kann. Der hektische Alltag einer Tierarztpraxis ist eine allgegenwärtige Herausforderung, die nur mit einem geschickten Zeitmanagement gelöst werden kann. Um den reibungslosen Ablauf von Untersuchungen, Behandlungen und Verwaltungstätigkeiten zu gewährleisten, werden wir in diesem Artikel leicht umzusetzende Tipps geben, die sowohl die Effizienz als auch die Qualität der tierärztlichen Versorgung gewährleisten.

Bevor wir zu den Tipps kommen, beschäftigen wir uns zuerst mit der heißgeliebten oder verabscheuten To Do-Liste. Auch wenn viele Aufgaben heutzutage automatisiert erledigt werden, ist es oftmals schwierig die Übersicht zu behalten. Eine bewährte Strategie, um offene Tätigkeiten zu kategorisieren,

ist die **Prioritätsmatrix**. Hierbei werden alle To Do's in vier verschiedene Kategorien eingeteilt:

**1**
**WICHTIG & DRINGEND**


---

**2**
**WICHTIG, ABER NICHT DRINGEND**


---

**3**
**NICHT WICHTIG, ABER DRINGEND**


---

**4**
**WEDER WICHTIG NOCH DRINGEND**


---

1. **Wichtig und dringend:** Diese Kategorie beinhaltet Aufgaben, die sofort selbst erledigt werden.
2. **Wichtig, aber nicht dringend:** Diese Kategorie beinhaltet Aufgaben, die Sie für die nächste Zeit einplanen sollen. Diese werden durchgeführt, wenn alle Kategorie 1-Aufgaben erledigt sind.
3. **Nicht wichtig, aber dringend:** Diese Kategorie beinhaltet Aufgaben, die Sie bei Möglichkeit an Ihre Mitarbeiter:innen delegieren bzw. in einer ruhigen Minute abarbeiten. Hier findet man beispielsweise Rückrufe, Postablage, etc.
4. **Nicht wichtig und nicht dringend:** Diese Kategorie beinhaltet Aufgaben, die Sie guten Gewissens bei Seite schieben können. Sie sind weder zeitkritisch noch von hoher Relevanz. Entscheiden Sie selbst, ob Sie diese Aufgaben auf unbestimmte Zeit verschieben oder gleich streichen wollen.

Behalten Sie die Prioritätenmatrix im Kopf, um auch zukünftig immer den Überblick über offene Tätigkeiten zu bewahren und den Fokus auf die wirklich wichtigen Aufgaben zu legen.

To Do's sortiert? Perfekt! Dann kommen wir zu den **fünf praktischen Tipps für Ihr Zeitmanagement.**

#### *Tipps 1 - Eine durchdachte Terminplanung und -organisation*

Die realistische Terminplanung ist das Herzstück eines effizienten Zeitmanagements. Setzen Sie auf eine moderne Tierarztsoftware wie VET7.well, die Ihnen hilft, Termine nahtlos zu koordinieren und Patientendaten mühelos zu verwalten. Nutzen Sie Funktionen wie Online-Buchungstools, interne und externe Erinnerungen per E-Mail, SMS oder postalisch und die Möglichkeit zur schnellen Anpassung von Terminen.

#### *Tipps 2 - Der Vorteil von digitalen Patientenakten*

Sparen Sie sich viel Zeit, indem Sie Ihre Papierakten durch digitale Lösungen ersetzen. Elektronische Patientenakten ermöglichen einen raschen Zugriff auf die medizinische Historie, etwaige Laborbefunde, Röntgenbilder, Behandlungspläne und weitere relevante Informationen. Es zahlt sich aus in eine Tierarztsoftware zu investieren, die eine

benutzerfreundliche Schnittstelle für die Verwaltung von Patientendaten bietet.

#### *Tipps 3 - Die Automatisierung von Verwaltungsaufgaben*

Wiederkehrende Aufgaben wie beispielsweise die Rechnungsstellung oder Bestandsverwaltung können zeitaufwändig sein. Um kostbare Zeit zu gewinnen, ist es empfehlenswert Routinetätigkeiten zu automatisieren. Ihre Tierarztsoftware sollte Funktionen zur automatischen Rechnungslegung und -versendung sowie zur Lagerverwaltung und internen und externen Kommunikation bieten, um eine effiziente Zeitnutzung zu gewährleisten.

#### *Tipps 4 - Die funktionierende Kommunikation*

Der Schlüssel zu einem gut organisierten Praxisalltag ist klare Kommunikation. Alle Teammitglieder sollen stetig am selben Stand sein. Verwenden Sie dazu Kommunikationstools, welche alle Teammitglieder nutzen können. Stellen Sie außerdem sicher, dass jede und jeder über Terminänderungen, Behandlungspläne und weitere wichtige Informationen Bescheid weiß.

#### *Tipps 5 - Die Relevanz der kontinuierlichen Weiterbildung*

Schulungen und Weiterbildungen für das gesamte Team sind das A und O für effizientes Zeitmanagement. Gut geschulte Mitarbeiter:innen sind in der Ausführung ihrer Tätigkeiten schneller und effizienter, wodurch sich die Investition in Fortbildungen auszahlt. Halten Sie sich außerdem gegenseitig am Laufenden und sprechen Sie offen über aktuelle Themen.

Ein effizientes Zeitmanagement ist von entscheidender Relevanz, um die bestmögliche Versorgung für Ihre tierischen Patienten gewährleisten zu können. Indem Sie modernste Tierarztsoftware wie VET7.well nutzen und bewährte Zeitmanagementstrategien anwenden, können Sie Ihren Praxisalltag optimieren, Stress reduzieren und letztendlich die Zufriedenheit Ihrer Patienten und Kunden steigern. Investieren Sie in die richtigen Tools und setzen Sie die oben genannten Tipps um, um Ihre Tierarztpraxis nachhaltig auf den Erfolgskurs zu bringen und zu halten.

# DIE INNOVATIVE APP

Unsere einzigartige digitale Lösung,  
die sämtliche Gesundheitsbereiche des Haustiers abdeckt.



## WE CARE ABOUT YOUR PET'S HEALTH

Wir bei VET7.well möchten Sie dabei unterstützen, Ihren Alltag zu erleichtern. Wir stellen uns regelmäßig die Frage: „Wie können wir unseren Kunden unter die Arme greifen?“. Die Veränderungen am Markt (Digitalisierung, Kundenservice, Bürokratie, ...) stellen immer mehr Ansprüche an Sie als Tierärztin beziehungsweise Tierarzt. Mit PetH wollen wir Ihnen ein Tool an die Hand geben, dass Ihnen hilfreich zur Seite steht!

PetH setzt nicht nur neue Maßstäbe für die Telemedizin. PetH ist auch eine völlig neue Tiergesundheitsplattform für Tier, Tierhalter, Tierarzt und Industrie. Im Mittelpunkt steht der Mehrwert für alle, aber vor allem für Sie als Tierärztin bzw. Tierarzt. Uns ist bewusst, dass allein der Begriff Telemedizin viele abschreckt. Genau aus diesem Grund haben wir PetH ins Leben gerufen!

Unsere wohldurchdachte Lösung wird für Sie einen immensen Vorteil und Mehrwert darstellen. Nutzen Sie die Chancen der fortschreitenden Digitalisierung, um Ihren Arbeitsalltag zu entlasten und noch einfacher neue Kunden ansprechen zu können!



# ERKUNDEN SIE PETH

**UNSER PETH-WEBINAR VERPASST? SEHEN SIE SICH UNSERE AUFZEICHNUNG AN!**

Was oder wer ist PetH?

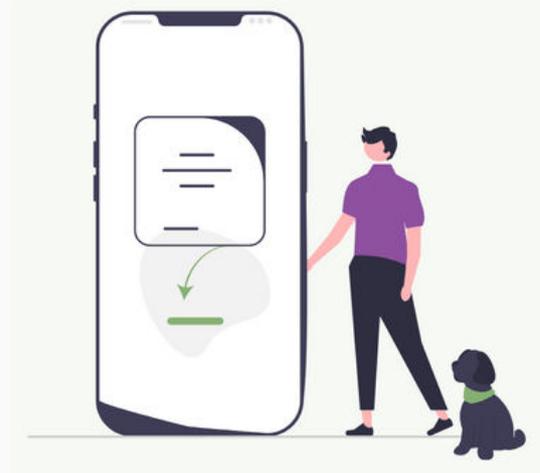
Wir sind stolz, Ihnen unsere neue App vorstellen zu dürfen:

TED - Ihr Telemedizin-Service

PAM - Der persönliche Terminmanager für Haustiere

PETE - Der persönliche Gesundheitsmonitor für Haustiere

Erfahren Sie mehr über unsere neueste Marke PetH und wie Sie und Ihre Praxis davon profitieren können.



**Nutzen Sie die Chancen der immer weiter fortschreitenden Digitalisierung, um Ihren Arbeitsalltag zu unterstützen und die Kundenansprache zu vereinfachen!**

**Worauf warten Sie noch?**

**Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie <https://www.vet7.net/download-peth-webinar>**



<https://www.vet7.net/download-peth-webinar>



**PetH**

# VET7&MORE WISSENSPLATTFORM

Wissen ist da, um geteilt zu werden.



Wir bei VET7.well wollen gemeinsam mehr erreichen und Ihnen einen Mehrwert bieten. Aus diesem Grund haben wir unsere VET7&MORE Wissensplattform gegründet, auf welcher Sie viele weitere spannende Artikel, interessante Beiträge und wissenswerte News rund um die Veterinärbranche finden.

Werfen Sie gleich einen Blick auf unsere  
Wissensplattform & folgen Sie uns auf Social Media!

