



# Das Hörakustik- Verwaltungsprogramm

Alle in dieser Broschüre wiedergegebenen technischen Eigenschaften geben den Stand der Technik zum Zeitpunkt der Drucklegung wieder. Die EuroNet Software AG behält sich vor, diese Eigenschaften ohne vorherige Ankündigung an neue technische Gegebenheiten anzupassen oder anderweitig zu verändern. Diese Broschüre ist nicht Bestandteil irgendwelcher Verträge und stellt in juristischem Sinne nicht die Zusicherung von Eigenschaften von Produkten oder Dienstleistungen dar, es sei denn, es wird hierauf ausdrücklich in den Verträgen Bezug genommen. Fehler bleiben vorbehalten. Im Übrigen verweisen wir auf unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## Inhalt:

### Die Programmbereiche

<b>Kunden und Auftragsbearbeitung inkl. NOAH-Anbindung</b>	<b>6</b>
Komfortable Verwaltung der Kundenstammdaten	6
Flexible Dokumentation aller relevanten Auftragsdaten	6
Eigene Auftragsarten für Reparatur, Otoplastik und Zubehör/Batterien	8
Formulare ganz nach Wunsch	9
<b>Krankenkassenabrechnung</b>	<b>9</b>
Plausibilitätsprüfung schon bei der Erfassung	10
Einfache Kontrolle auch bei Fremdadrechnung	10
<b>Verwaltung und Organisation</b>	<b>10</b>
Umfassende Warenwirtschaft für alle Produktbereiche	10
Einfache Inventur auch per Barcode	11
Geschlossener Kreislauf – die Euronet-Registrierkasse	11
Außenstände im Griff – die Offene-Posten-Buchhaltung	12
Papierlose Kundenkartei – das Dokumentenarchivsystem	12
Alles im Blick – die Auftragsverfolgung	13
Endlich an jedem Arbeitsplatz – der Euronet-Terminkalender	13
Filiallösung und Hausbesuch integriert	13
<b>Unternehmensführung und Marketing</b>	<b>13</b>
Wissen, wo man steht – das Managementinformationssystem	13
Kundenbindung über alles – die EuroNet-Direktwerbung	14
<b>Information und Kommunikation</b>	<b>15</b>
WWW – jederzeit im Zugriff	15
Zeitgemäße Korrespondenz per E-Mail	16
SMS – nicht nur für junge Kunden	16
Sicherheit und Technik	16
<b>System- und Datenverwaltung</b>	<b>17</b>
Anpassbar	17
Geschützt	17
Auf Nummer sicher	17
<b>Besonderheiten bei Augenoptik-/Hörakustik-Mischbetrieben</b>	<b>18</b>
Jederzeit alles im Blick	18
Alles fließt zusammen	18
Eins und eins ist mehr als zwei	18
Sparen, sparen, sparen	18

# Schaffen Sie sich Zeit für das Wesentliche

## Mit dem Hörakustik-Verwaltungsprogramm von EuroNet

Seit jeher ist die Anpassung und der Verkauf von Hörgeräten eng mit Innovation und Technologie verknüpft. Die Digitalisierung und Miniaturisierung hat gerade im letzten Jahrzehnt einen wahren Quantensprung in der Entwicklung von Hörgeräten ermöglicht. Neue Mess- und Anpassverfahren insbesondere auch durch die Entwicklung der standardisierten Softwareplattform NOAH haben für den Akustiker die Anpassung der Hörgeräte komfortabler gemacht und führen beim Hörgeschädigten oft zu besseren Ergebnissen.

Doch wie sieht es aus der kaufmännischen und der organisatorischen Seite aus? Hier werden oft noch konventionelle Karteikarten oder veraltete, nur über die nötigsten Basisfunktionen verfügbare EDV-Programme eingesetzt – oft ohne Vernetzung mit viel zusätzlichem Aufwand und wenig Komfort.

Dabei gibt es für den Hörakustiker neben der hohen Produktkomplexität und seinen nicht immer einfachen Kunden genug Herausforderungen: Zu nennen wären da der ständig steigende Wettbewerbsdruck durch preisaggressive Ketten und selbst anpassende HNO-Ärzte bei gleichzeitig nachlassender Kundentreue, sinkende Kassenbeiträge bei weiter steigenden Anforderungen an die Abrechnung oder die Forderung nach Einführung von Qualitätsmanagementsystemen.

Mit dem EuroNet-Hörakustik-Verwaltungsprogramm erhält der Hörakustiker das optimale Instrument um all diesen Herausforderungen gewachsen zu sein. Mit diesem Programm lässt sich der gesamte Prozess der Hörgeräteanpassung und des Hörgeräteverkaufs optimal dokumentieren und steuern, und das vom ersten Kundenkontakt bis hin zu einer hoffentlich langen und erfolgreichen Kundenbeziehung. Die vielfältigen betriebswirtschaftlichen Funktionen helfen

zudem, das „Geld verdienen“ nicht aus den Augen zu verlieren.

### Kompetenz und Innovation

Gerade für den mittelständischen Hörakustiker ist es besonders wichtig, nicht nur bei der eigentlichen Anpassung sondern im gesamten Ablauf im Geschäft maximale Kompetenz und Innovation zu zeigen und so seinem Kunden einen echten Mehrwert gegenüber Billiganbietern oder auch dem HNO-Arzt zu vermitteln. Modernste Messinstrumente, der Einsatz des Computers bei der Anpassung, aber auch ein leistungsfähiges und zeitgemäßes EDV-System im kaufmännischen und organisatorischen Bereich unterstützen die fachliche und technische Kompetenz und damit die Preiswürdigkeit.

### Leistungsfähig und einfach zu bedienen

Insbesondere das EDV-System muss dabei einerseits alle wichtigen Funktionen umfassen und andererseits trotzdem einfach zu erlernen und im Alltag schnell und sicher zu bedienen sein. Das EuroNet-Hörakustik-Verwaltungsprogramm setzt hier sowohl auf Grund seines großen Funktionsumfangs als auch wegen seiner speziell für die Branchenbedürfnisse entwickelten intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche neue Maßstäbe. Gerade beim Verkauf von Hörgeräten ist es wichtig, dass das System sich über vielfältige Einstellmöglichkeiten auf den gewohnten Ablauf des Hörakustikers abstimmen lässt. Mit den Möglichkeiten der Ablaufdefinition von EuroNet wird dieser Anspruch optimal erfüllt. Und schließlich sichert die komplett tastaturbedienbare Auftragsbearbeitung ein schnelles Arbeiten im Beisein des Kunden. Und das alles mit der Erfahrung der vielen tausend Anwender, die bereits die verschiedenen EuroNet-Programme nutzen.

### Erfahrung ist wichtig

Die EuroNet-Hörakustik-Verwaltungssoftware ist der Nachfolger von ifa-system, eine der in den letzten 20 Jahren am meisten installierten Branchensoftware für Hörakustiker. Die Erfahrung aus vielen Zehntausend Betriebsstunden und ein konstruktiver Dialog mit unseren Anwendern haben ein System entstehen lassen, das modernste Technologie mit umfassender Branchenerfahrung verbindet.

### EuroNet denkt mit

Eine kaufmännische Software für den Akustiker muss mehr als nur dokumentieren und verwalten, sie muss dem Anwender echte Unterstützung und Hilfestellung geben. Die EuroNet-Software verfügt deshalb über umfassende Plausibilitätsprüfungen, um Fehleingaben zu verhindern und bietet dem Anwender die Möglichkeit ganz auf seinen Betrieb abgestimmte Automatismen z.B. bei der Preisfindung oder der Verwendung der Reparaturpauschale zu definieren. So wird nichts mehr vergessen und ein maximaler Versorgungsstandard wird gewährleistet.

### Offen und flexibel

Eine Branchenlösung für den Hörakustiker darf keine Insellösung sein. Durch die Einbindung von NOAH 3 und die entsprechende Zertifizierung ist gewährleistet, dass nahezu alle gängigen Mess- und Anpasssysteme in EuroNet integriert werden können. Doch EuroNet verfügt auch noch über andere wichtige Schnittstellen, z.B. zu Kartenlesern und EC-Cash-Terminals oder softwareseitig zum downloadbaren Heil- und Hilfsmittelverzeichnis oder dem Kostenträgerverzeichnis der Krankenkassen samt anschließender elektronischer Krankenkassenabrechnung. Und natürlich ist EuroNet durch die mögliche Einbindung

des inzwischen tausendfach installierten Augenoptikprogramms die ideale Lösung für jeden Mischbetrieb.

Die EuroNet-Hörakustik-Verwaltungssoftware ist modular aufgebaut. Neben dem Basispaket, das vor allem die Kunden- und Auftragsbearbeitung für Neuversorgungen, Otoplastiken und Reparaturen, die NOAH 3 Integration, aber auch schon den Formulardruck, das Hörgeräte-Sortiment und alle erforderlichen Systemprogramme enthält, stehen eine komplette Warenwirtschaft, ein Direktwerbemodul, die Krankenkassenabrechnung, ein Terminkalender, ein Dokumentenarchivsystem, eine Registrierkasse und Offene-Posten-Verwaltung mit Mahnwesen, eine Abo- und Teilzahlungsverwaltung, eine Auftragsverfolgung, sowie eine filialübergreifende Betriebsstättenlösung zur Verfügung.

### **Kommunikativ und informativ**

Durch die konsequente Nutzung des Internets bietet EuroNet dem Anwender noch weiteren wichtigen Zusatznutzen. Direkt aus dem Branchenprogramm heraus stehen alle elektronischen Kommunikationswege praktisch auf Tastendruck bzw. Mausclick zur Verfügung. So können E-Mails an Kunden, Lieferanten oder andere Geschäftspartner direkt aus der laufenden Anwendung versendet und empfangen werden. Die eingebaute SMS-Funktion ermöglicht es, z.B. aus dem Terminkalender oder aus anderen Programmfunktionen heraus, direkt, oder auf Wunsch auch zeitgesteuert, eine SMS auf das Handy des Kunden zu senden; eine zeitgemäße Form, um z.B. an Termine zu erinnern. Schließlich steht, wenn gewollt an jedem Arbeitsplatz auf Knopfdruck ein Internetzugang bereit. So kann bei Bedarf bereits im Beratungsgespräch mit dem Kunden auf alle aktuellen Herstellerinformationen zugegriffen werden.

Natürlich nutzt EuroNet das Internet auch für eigene Zwecke. So informiert die EuroNet-Webseite über aktuelle Entwicklungen. Zudem werden Daten und Programme über das Internet aktualisiert und auch die Fernwartung per Internet ist im Support nicht mehr wegzudenken.

### **Ideal zur Kundenbindung**

Oft unterschätzt werden die Möglichkeiten der EDV zur Kundenbindung. Wie jeder erfolgreiche Hörakustiker weiß, ist die Kundenbindung das A+O im Hörakustik-Geschäft. Die EuroNet-Software hält hier wichtige Funktionen bereit: ein äußerst vielseitiges Direktwerbemodul, das es ermöglicht sowohl die richtige Zielgruppe zu finden, als auch zeitgemäß per Brief, E-Mail oder SMS zu informieren und zu werben oder eine Abo- und Teilzahlungsverwaltung, mit der langfristige Verträge zum Kunden- und zum Anwendernutzen einfach und effizient verwaltet werden können. Oder einfach nur die umfassende elektronisch dokumentierte Historie der Anpassung, die dem Hörgeschädigten das Gefühl maximaler Sicherheit vermittelt.

### **Qualitätsmanagement integriert**

Die strukturierte und einheitliche Dokumentation bedeutet aber auch für den Hörakustiker ein Höchstmaß an Sicherheit. Anpassfehler können durchaus gravierende Folgen haben. Die umfassende Dokumentation in der EuroNet-Hörakustik-Verwaltungssoftware sichert vor unberechtigten Regressansprüchen und hilft dem Anwender, den gesetzlichen Anforderungen, z.B. aus dem Medizinproduktegesetz, zu genügen. Und schließlich ist es ein wichtiger Schritt bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und der dazu gehörige DIN-Zertifizierung.

### **EuroNet ist State-of-the-Art**

Als komplett Windows-basiertes System bietet EuroNet die perfekte Symbiose zweier Software-Philosophien. Einerseits ist EuroNet über die grafische Benutzeroberfläche mit der Maus ganz intuitiv bedienbar. Andererseits kann die gesamte Kunden- und Auftragsbearbeitung aber auch schnell und ohne den Blickkontakt zum Kunden zu verlieren, per Tastatur erfolgen. Durch Nutzung der modernsten Windowstechnologie (Windows 2000/ Windows XP/ Vista), durch eine konsequente Client/Server-Architektur unter Verwendung von Microsoft Server 2003 und nicht zuletzt durch die Integration der Datenbank SQL 2005 von Microsoft ist der EuroNet-Anwender auch technologisch für alle zukünftigen Entwicklungen gerüstet.

### **Support nicht nur als Werbegag**

Bei EuroNet ist Support nicht nur ein Werbegag. Eine erfahrenes Team aus IT-Spezialisten und Hörakustikern, die fast alle schon lange Jahre für EuroNet tätig sind, sichern sowohl am Telefon als auch vor Ort die maximale Verfügbarkeit und den effizienten Einsatz der EuroNet-Hörakustik-Verwaltungssoftware. Die EuroNet-Hotline steht - ob per Telefon oder Fernwartung - an 6 Tagen in der Woche, also auch Samstags ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung. Die Beantwortung aller programmbezogenen Anfragen ist durch den Servicevertrag abgedeckt.

Mit Dell als Hardwarepartner steht zudem auch für die von EuroNet gelieferten Computer ein leistungsfähiger Servicepartner bereit. Auf Wunsch kann hier je nach vereinbartem Servicelevel eine Reaktionszeit von 4 Stunden gewährleistet werden, und das an 365 Tagen im Jahr rund um Uhr.

# Die Programmbereiche

## Kunden und Auftragsbearbeitung inkl. NOAH-Anbindung

Das zentrale Modul der EuroNet-Hörakustik-Software ist die Kunden- und Auftragsverwaltung. Hier werden die Kundendaten sowie sämtliche Angebots- und Auftragsdaten erfasst und bearbeitet. Diese reichen von der monauralen oder binauralen Neuversorgung, über Reparaturen und Otoplastiken bis hin zu Zubehör und Batterien.

### Komfortable Verwaltung der Kundenstammdaten

Schon für die Kundenstammdatenerfassung steht eine Vielzahl von komfortablen Such- und Erfassungshilfen zur Verfügung. Natürlich kann der Kunde durch Einlesen der Krankenversichertenkarte identifiziert oder sogar komplett neu erfasst werden. Bei Adress- oder Krankenkassenänderungen werden diese sofort angezeigt und übernommen. Der Online aktualisierbare Straßenspeicher überprüft dabei sofort Postleitzahl und Straßennamen und sorgt so für eine perfekt gepflegte Kundendatei.

Neben der Versichertenkarte kann der Kunde auch über den Namen und Vornamen, Kundennr., Auftragsnr., Rechnungs- nr., Kostenvoranschlagsnr. oder sogar über die Hörgeräte- Seriennr. identifiziert werden. Ein sogenannter Ringspeicher zeigt immer die letzten 20 im gesamten Netzwerk bearbeiteten Kunden an. So kann der Kunde bei Arbeitsplatzwechsel schnell wieder aufgerufen werden.

Im Kundenstamm selbst steht neben den Standard-Adressein- gaben eine unbegrenzte Bemerkungsseite zur Verfügung. Hier können individuelle Eintragungen gemacht werden, die auto- matisch mit Datum und einer Benutzerkennung des Eingeben- den versehen werden. Alle Einträge sind so jederzeit nach- vollziehbar. Mit Hilfe von individuellen Textbausteinen lassen sich auch z.B. Standard-Anamnesefragen darin individuell ablegen. Die vom Anwender selbst definierbaren Kriterien und Kurztexte für die Werbung ermöglichen zusätzlich eine ganz auf die Unternehmensziele abgestimmte Klassifizierung der eigenen Kunden.

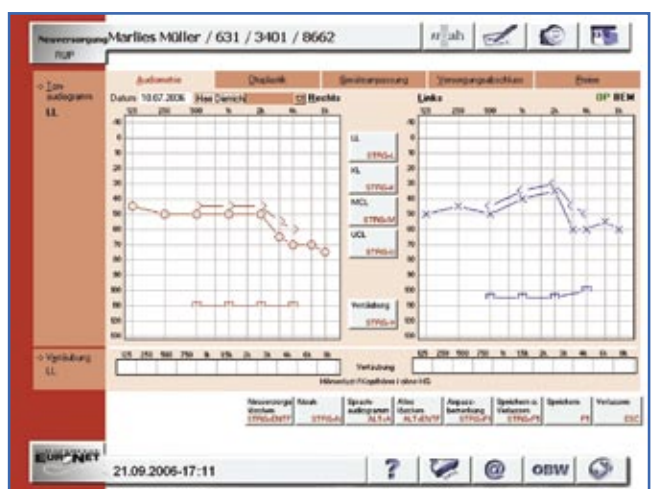
### Flexible Dokumentation aller relevanten Auftragsdaten

Nach Auswahl des Kunden erhält man eine Übersicht über alle Vorgänge und Dokumente, die zu diesem Kunden gehören. In der Neuversorgung werden alle relevanten Daten einer Hörgeräteanpassung verwaltet. EuroNet ist dabei nicht nur die elektronische Kartei, sondern unterstützt mit vielen Funktio- nen aktiv den Arbeitsablauf des Hörakustikers. Es können alle Arten von Hörgeräteversorgungen bearbeitet werden: monau- ral, cros, bicos und binaural. Die Änderung der Versorgungs- art kann auch im Laufe der Anpassung erfolgen.

Zunächst werden Ton- und Sprachaudiometrie bearbeitet. Diese können direkt in EuroNet komfortabel mit der Maus oder Tastatur erfasst werden. Selbstverständlich ist die aktuelle Version von NOAH 3.0 Engine vollständig in EuroNet integriert und durch HIMSA zertifiziert. Damit kommuniziert die Euro- Net-Auftragsbearbeitung mit praktisch allen state-of-the-art



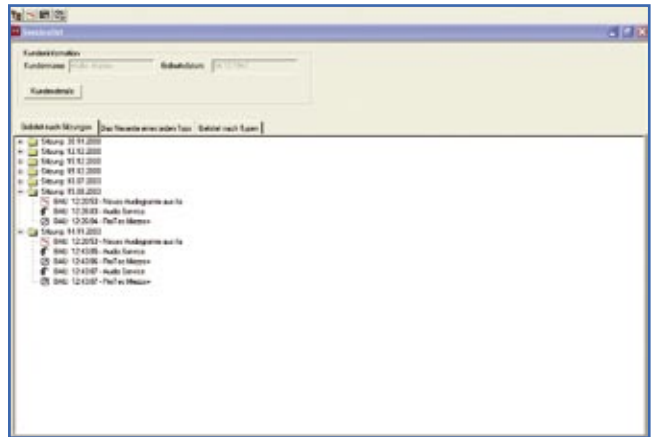
Die Kundenstammdaten



Die Ton- und Sprachaudiometrie

Mess- und Anpasssystemen für Hörgeräte, die derzeit verfügbar sind. NOAH wird auf Knopfdruck aus dem laufenden EuroNet heraus aufgerufen, die relevanten Kundendaten werden zu NOAH übertragen. Nach Abschluss der Messungen oder Einstellungen werden dann bei Verlassen von NOAH die Daten der Ton- und Sprachaudiometrie wieder zurück nach EuroNet übertragen, wo die Bearbeitung der Neuversorgung nahtlos fortgesetzt werden kann. Sämtliche Messinformationen und Sitzungen sind so dem EuroNet-Kundenstamm zugeordnet. Eine Anlage des gleichen Kunden in NOAH entfällt.

Übrigens: die Datenhaltung aller Daten – auch der in NOAH erzeugten – erfolgt in der Microsoft-SQL-Datenbank von EuroNet. Höchste Datensicherheit und Datenkonsistenz ist so gewährleistet, und auch die Datensicherung erfolgt nur einmal für alle Daten.



NOAH 3 wird direkt aus EuroNet heraus aufgerufen



Eine spezielle Bemerkungsseite – ähnlich wie beim Kunden, hier aber nur für die Audiometrie – vervollständigt diesen Datenbereich.

Der zweite Eingabebereich der Neuversorgung ist die Otoplastik. Hier werden alle hierzu erforderlichen Daten erfasst. Die Otoplastik kann aus bis zu 10 im Sortiment bereits vorher erfassten Einzelpositionen zusammengestellt werden.

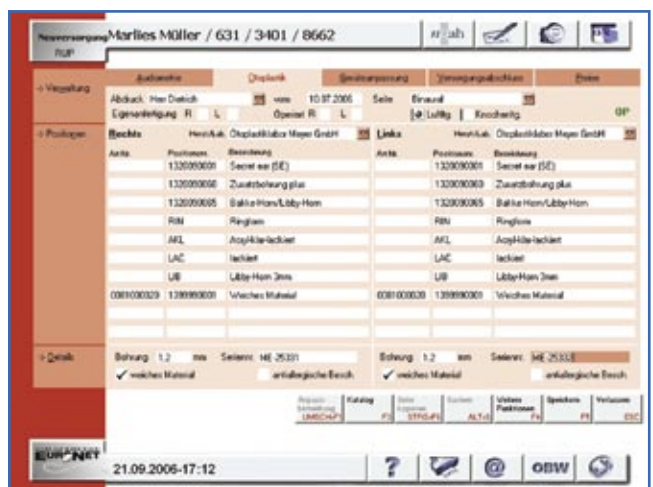
Der nächste Eingabebereich ist die eigentliche Geräteanpassung. Hier können beliebig viele Vergleichsgeräte mit allen notwendigen Daten erfasst werden. EuroNet stellt dabei zwei Eingabemodi zur Verfügung: Eine Schnellerfassung ermöglicht es z.B. bei Standardanpassungen nur die für die Abrechnung relevanten Daten einzugeben. Die ausführliche Erfassung bietet dann allen Komfort, um ausführlich den Anpassvorgang mit allen denkbaren Messungen zu dokumentieren. Selbstverständlich werden auch bei der Geräteanpassung alle Gerätedaten direkt aus der Sortimentsverwaltung übernommen und dies auch dann, wenn keine Lagerverwaltung im Einsatz ist.

Eine besonders nützliche Funktion ist bei integrierter Lagerverwaltung die „Verliehen/Reserviert“-Verwaltung, mit der der Verbleib jedes Gerätes lückenlos nachvollzogen werden kann.

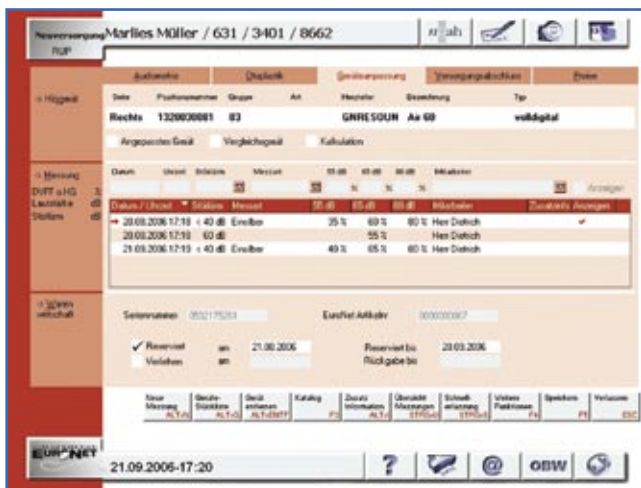
Im Versorgungsabschluss schließlich werden alle Daten der tatsächlich angepassten Hörgeräteversorgung zusammengetragen. Zusätzlich für den Anpassbericht notwendige Informationen können nachgetragen werden. Abhängig von der Krankenkassenzuordnung wird die Reparaturpauschale automatisch berechnet. COSI und Seriennummernhistorie (durch Reparaturen kann sich die Seriennr. des angepassten Gerätes ändern) vervollständigen diesen Datenbereich.



Individuelle Bemerkungstexte – nahezu unbegrenzt



Alle Otoplastikdaten auf einen Blick



Flexible Dokumentation der Geräteanpassung

Abgeschlossen wird die Neuversorgung durch die Preisseite. Hier können Privatverkäufe genauso wie reine Krankenkassengeräte oder auch Zuzahlungsgeräte bearbeitet werden. Abschläge, Zuschläge und Eigenleistungen werden dabei individuell und komfortabel und natürlich abhängig von der zugeordneten Krankenkasse behandelt. Gleiches gilt für die Ermittlung der Reparaturpauschale, evtl. Ab- bzw. Zuschlägen, der Festbeträge von RVO und VdAK, der Tarifkennzeichen, der Hilfsmittelkennzeichen usw.. Individuelle Kassenverträge können ebenfalls abgebildet werden. Gegebenenfalls passt sich EuroNet, durch die im Rahmen der obligatorischen Softwarewartung regelmäßig zur Verfügung gestellten Online-Updates, der jeweiligen Vertragssituation zwischen Hörakustikern und Krankenkassen an.

Vervollständigt wird die Preisseite durch eine komfortable Rabatteingabe, mit der bis zu drei Rabatte sowohl prozentual als auch absolut vergeben werden können. Schließlich können noch sonstige Positionen, z.B. für Zubehör oder besondere Dienstleistungen erfasst werden. Hier wird dann wieder auf den entsprechenden Sortimentsbereich zurückgegriffen.



Der Versorgungsabschluss

Für den Gesamtauftrag steht noch einmal eine Bemerkungsseite zur Verfügung, auf der – auch unter Verwendung von Textbausteinen – auftragsrelevante Besonderheiten vermerkt werden können. Datenbereich, Datum und der angemeldete Mitarbeiter werden dabei automatisch protokolliert.

Aus dem Auftrag heraus können jederzeit der Formulardruck, beispielsweise für Kostenvoranschläge, interne Laufzettel oder andere vordefinierte Formulare oder auch die komfortable individuelle Textverarbeitung aufgerufen werden. Hier kann dann individuelle Korrespondenz, beispielsweise mit dem HNO-Arzt oder dem Otoplastiklabor direkt aus der Auftragsbearbeitung heraus erstellt werden. Direkt aufzurufen sind auch der Terminkalender, die Registrierkasse, das Internet oder die E-Mail- und die SMS-Funktion. Alle Funktionen können natürlich auf Wunsch grundsätzlich oder für einzelne Benutzer gesperrt werden.

### Eigene Auftragsarten für Reparatur, Otoplastik und Zubehör/Batterien



Detaillierte Preisermittlung

Die zweite Auftragsart in der Kunden- und Auftragsbearbeitung des EuroNet-Hörakustikprogramms ist die Erfassung und Bearbeitung des Reparaturauftrages. Im Reparaturauftrag kann ein Bezug auf einen Neuversorgungsauftrag hergestellt, es kann aber auch ein Fremdgerät erfasst werden. Bei der Erfassung der Reparaturpositionen wird auf den „Reparaturkatalog“, in dem Ersatzteile und Dienstleistungen erfasst sind, zurückgegriffen, was die Eingabe deutlich beschleunigt. Die Berechnung des Reparaturstundensatzes erfolgt dabei automatisch. Eine Reparaturpauschalenstatistik gibt Auskunft inwieweit die Reparaturpauschale für das Gerät aufgebraucht ist und bildet gegebenenfalls die Grundlage für die Bildung von Rückstellungen für zusätzliche Aufwendungen.

Die Auftragsart Otoplastik entspricht weitgehend dem Reparaturauftrag, nur das hier auf den „Otoplastikkatalog“ zurückgegriffen wird. Die Reparaturpauschale findet auch hier Berücksichtigung.

Schließlich können noch eigenständige Zubehör- und Batterieaufträge verwaltet werden. Diese beziehen die Artikelinformationen aus dem Zubehörkatalog.

### Formulare ganz nach Wunsch

Für jeden Hörakustiker von besonderer Bedeutung ist der Formulareindruck. Schließlich handelt es sich hier um eine Art Visitenkarte des Unternehmens, die Kompetenz und Professionalität ausstrahlen soll. Das EuroNet-Hörakustikprogramm bietet eine Vielzahl von Standardformularen. Diese reichen von Privat- und Krankenkassenrechnungen und –kostenvorschlägen über den Anpassbericht, verschiedenen internen Laufzetteln bis hin zu individuellen Patientenbögen, Versorgungs- und Abschlussberichten. Alle Formulare lassen sich individuell an die Bedürfnisse oder auch das Briefpapier des Anwenders anpassen. Eine Vorschaufunktion zeigt vor dem Ausdruck schon einmal das Ergebnis am Bildschirm an. Ein spezieller Editor ermöglicht es, das Formular vor dem Ausdruck noch zu verändern.

Mit dem Formulareditor kann der geübte Anwender gegebenenfalls so selbst komplett neue Formulare erstellen. Da EuroNet die Standard-Windows-Druckfunktion verwendet, werden eine Vielzahl von Druckern – auch in Farbe – unterstützt.

### Krankenkassenabrechnung

In der Hörakustik ist eine sichere und schnelle Krankenkassenabrechnung ein wesentliches Element zum wirtschaftlichen Erfolg. Egal, ob die Abrechnung in kompletter Eigenregie oder über einen Abrechnungsdienstleister erfolgt, die präzise Ermittlung aller abzurechnenden Positionen und eine den jeweils aktuellen Richtlinien entsprechende Dokumentation sind wesentliche Elemente zur Sicherung des wirtschaftlichen Erfolges.

Bei EuroNet können sowohl das aktuelle Kostenträgerverzeichnis als auch der jeweils gültige Hilfsmittelkatalog jederzeit online vom EuroNet-Server auf das System des Anwenders herunter geladen werden. Die Daten können dann jederzeit vom Anwender selbst bei Bedarf ergänzt oder geändert werden. Größtmögliche Flexibilität ist so gewährleistet. Für die verschiedenen Positionen können beliebig viele Preislisten mit entsprechenden Vertrags- und Festbeträgen angelegt werden. Diese werden dann einfach am Bildschirm den Krankenkassen zugeordnet. Besonderheiten, wie beispielsweise die Behandlung des Reparaturstundensatzes, der Reparaturpauschale oder verschiedener Zu- und Abschläge finden ebenfalls Berücksichtigung.

Individuell anpassbar:  
Der Anpassbericht

**Anpassbericht des Hörgeräte-Akustikers**

1. Name: Müller  
 2. Vorname: Marlies  
 4. Anschrift: Jahnstr. 77, 50226 Friesen  
 5. Telefon: 02284-45225  
 6. Kostenträger: Katholische Krankenkasse ROK  
 7. Behandler/Facharzt: Frau Dr.med.M. Ahrens  
 8. Ton-Audiogramm: Real-Ör-Auswertung der Ton-Hörschwelle

3. geb.: 04.12.1942  
 Augenarzt: SS  
 50226 Friesen

9. Sprach-Audiogramm (nach DIN 45621)

10. Fruchtschallmessung (65 dB, 19 Abstände)

11. Die Hörgeräteanpassung erfolgt unter Berücksichtigung aller wesentlichen Maß- und Anpassdaten sowie des individuellen Hörschwellens.

Bemerkungen zur Anpassung siehe Rückseite

22.09.2006

**Angaben zur Hörgeräte-Anpassung nach den geltenden Heilmittel- und Hilfsmittel-Richtlinien** - Heilschritte zu den Ziffern 2.2 bis 6. -

1. Ton- und Sprachakustische Kennwerte gem. Ziffer 2.2

2. Bidehörige Versorgung gem. Ziffer 4.1

3. CROS Versorgung gem. Ziffer 5.3

4. Hörgeräte-Versorgung bei Kindern und Jugendlichen gem. Ziffern 7.1 und 7.2

5. Waderversorgung gem. Ziffer 8

6. IAD-Garbie-Versorgung gem. Ziffern 4.4 und 6

	Mittl.	Vollm.	Längst	Combi	TB	SP
1. HSD						0,0
2. HSD						0,0

Bemerkungen:  
 Die Einstellung des Hörsystems erfolgte frequenzabhängig unter Berücksichtigung des optimalen Sprachverständnisses. Die PC-Regulation des Hörgeräts wird zur Anpassung an den maximalen Sprachverständniswert (Mittl.) oder den maximalen Sprachverständniswert (Längst) eingestellt.  
 Die A 0 C des anpassbaren Hörgeräts dient der optimalen Auslastung des für Verträglichkeit bestimmten Hörniveaus.  
 Eine genaue Auswertung der individuellen Ohrschalle, die für das Richtige- und Entfernungsgehören erforderlich sind, ist nur mit einer detaillierten Versorgung möglich.  
 Mit dem anpassbaren Hörgerät wird die beste Diskrimination erreicht.

**Kostenträger Verzeichnis**

Kostensträger: BAfWLVFB, Barme Ersatzkasse Essen

Name 1: Barme Ersatzkasse Essen  
 Name 2: Barme Ersatzkasse Essen  
 Strasse: Friesenstr. 45  
 Ort: Friesen  
 Tel./PLZ/Fax: 0228 45128  
 IC: 16400005

Vertragsart: Einzelvertrag, Einzelvertrag, Einzelvertrag

Kostensträger	IC	Vertragsart
Barme Ersatzkasse Essen	16400005	Einzelvertrag
Barme Ersatzkasse Essen	16400005	Einzelvertrag
Barme Ersatzkasse Essen	16400005	Einzelvertrag

22.09.2006-16:37

Online aktualisierbar: Das Kostenträgerverzeichnis

## Plausibilitätsprüfung schon bei der Erfassung

Die Erfassung und die erste Plausibilitätsprüfung der abrechnungsrelevanten Daten und der entsprechenden Abrechnungspositionen erfolgt bereits während der Erfassung der verschiedenen Auftragsarten. Diese Daten können dann, z.B. zum Druck von Kostenvoranschlägen auch sofort verwendet werden.

Die eigentliche Abrechnung erfolgt als Sammelabrechnung. Dabei wird zunächst eine Abrechnungsvorschlagsliste ausgegeben. In dieser werden alle bisher noch nicht abgerechneten Aufträge mit allen abrechnungsrelevanten Details dargestellt. In früheren Abrechnungen zurück gestellte Aufträge werden dabei immer wieder vorgeschlagen, so dass kein Auftrag mehr vergessen werden kann.

Der Abrechnungsvorschlag kann direkt am Bildschirm bearbeitet werden. Auf Mausklick werden die kompletten Aufträge am Bildschirm angezeigt und können bei Bedarf noch verändert werden. Einzelne Aufträge können - aus welchen Gründen auch immer - zurückgestellt werden. Die Abrechnung selbst erfolgt dann streng nach den Richtlinien des §302 SGB V entweder per E-Mail oder per Diskette. Die optionale Verschlüsselung erfolgt über das Dakota-Verschlüsselungsprogramm (ITSG). Die Beantragung der erforderlichen Schlüssel erfolgt einmalig für die Gültigkeitsdauer ebenfalls menügesteuert über das Programm.

## Einfache Kontrolle auch bei Fremdatrechnung

Selbst Hörakustiker, die z.B. zur Sicherung ihrer Liquidität mit einem Abrechnungsdienstleister, wie z.B. der opta data arbeiten, verfügen mit der EuroNet-Krankenkassenabrechnung über ein leistungsfähiges Planungs- und Kontrollinstrument.

Name	% V	Datum	Jahr	Nr.	Jahr	Dat.	Status
Bredel, Gabi	1	8354	45	19.05.2005	HAAN	ACK Rheinland (03425)	1228.86 PAF OK
Ehru, Christian	1	84722	589	17.10.2005	HAAN	ACK Rheinland (03425)	819.28 PAF OK
Gebauer, Hans Hubert	1	2862	587	17.10.2005	HAAN	ack-BKK-Ges (10542)	686.57 PAF OK
Gefelder, Peter	1	2305	400	08.07.2005	HAAN	T.techn. Krankenkass	1224.80 PAF OK
Keller, Chaitane	1	84803	143	05.06.2005	HAAN	ack-BKK (105428247)	742.44 PAF OK
Kerner, Malte	1	84808	158	07.06.2005	HAAN	ack-BKK (105428247)	873.82 PAF FEH
Laumen, Julia	1	84894	188	17.10.2005	HAAN	ACK Die Gesundf. (10542)	864.80 PAF OK
Lindbeck, Anja	1	84703	205	13.06.2005	HAAN	ack-BKK (105428247)	707.15 PAF FEH
Lisch, Fawo	1	6621	595	25.07.2005	HAAN	ack-BKK-Ges (10542)	601.28 PAF OK
Lisch, Ellen	1	84721	583	14.10.2005	HAAN	ACK - Die Gesundf. (10542)	456.77 PAF FEH
Quack, Sabine	1	84714	490	25.07.2005	HAAN	ack-BKK-Ges (10542)	672.48 PAF FEH
van Veenburg, Glenn	1	9025	608	17.10.2005	HAAN	ACK Bayern Dav (108)	686.57 ENA OK

Der Abrechnungsvorschlag

## Verwaltung und Organisation

Gerade im Hinblick auf die zukünftig von den Krankenkassen verlangte DIN/ISO-Zertifizierung des Hörakustikers spielen die Module aus dem Bereich Verwaltung und Organisation eine entscheidende Rolle. Mit ihnen findet praktisch automatisch eine Strukturierung und Standardisierung der entsprechenden Abläufe statt. Dadurch, dass alle Daten nur einmal erfasst werden und für alle weiteren Arbeitsschritte Verwendung finden, werden Fehler reduziert und die Prozessqualität deutlich verbessert.

Zu den Modulen im Bereich Verwaltung und Organisation gehören die Warenwirtschaft, die Registrierkasse, die Offenen-Posten-Buchhaltung einschließlich des Mahnwesens, das Dokumentenarchivsystem, die Auftragsverfolgung und der Terminkalender.

## Umfassende Warenwirtschaft für alle Produktbereiche

Die Warenwirtschaft besteht aus den Bereichen Hörgeräte, Ersatzteile und Zubehör, sowie Batterien. Des Weiteren steht ein eigenes Modul für die Verwaltung von allgemeinen Handelswaren zu Verfügung.

Grundlage für die Warenwirtschaft bildet das Hilfsmittelverzeichnis. Dieses kann Online vom EuroNet-Server heruntergeladen werden. Dabei kann z.B. zur Ersterfassung das komplette Verzeichnis übertragen werden. Später können zur Aktualisierung oder Ergänzung auch nur Teile des Sortiments aktualisiert werden.

Das Lager und hier insbesondere das Hörgerätelager können als Zähl- oder als Stücklager geführt werden. Jedes einzelne Hörgerät wird mit Seriennr. erfasst und kann entsprechend durch den gesamten Ablauf verfolgt werden. Die Warenwirtschaft ist auch die Grundlage für die komfortable „Verliehen/Reserviert“-Verwaltung, die es ermöglicht jederzeit auch den

Produkt	Serie	Stand	Datum
132000205	Primo 2 D SP Hörgerät	03/2006	
132000263	Makc Pro Hörgerät	03/2006	
132000262	Infrak Pro Hörgerät	03/2006	
132000192	Kind Tiano H700 Hörgerät	05/2005	
132000191	Siemens Tiano 3 Hörgerät	05/2005	
132000190	Siemens Tiano 5 Hörgerät	05/2005	
132000207	Siemens Phoenix Pro 102 Ho	05/2005	
132000204	Siemens Musik 00 Hörgerät	05/2005	
132000202	Hörgerät Prima 2 HD Gerät	05/2005	
132000219	Siemens Prima 2P Hörgerät	05/2005	
132000162	SWNG S 1 + HD-Gerät	05/2005	
132000160	SWNG S 1 HD-Gerät	05/2005	
132000159	SWNG S 2 HD-Gerät	05/2005	
132000163	SWNG S 2 + HD-Gerät	05/2005	
132000205	Primo 2 D SP Hörgerät	03/2006	
132000163	SWNG S 2 + HD-Gerät	05/2005	
132000062	Adis Life	05/2005	
132000303	Cosmos M 121 HD-Gerät	05/2005	
132000302	Cosmos M 422 HD-Gerät	05/2005	
132000262	Infrak Pro Hörgerät	03/2006	
132000192	Kind Tiano H700 Hörgerät	05/2005	
132000191	Siemens Tiano 3 Hörgerät	05/2005	
132000190	Siemens Tiano 5 Hörgerät	05/2005	
132000204	Siemens Musik 00 Hörgerät	05/2005	
132000202	SWNG S 1 + HD-Gerät	05/2005	
132000205	Primo 2 D SP Hörgerät	03/2006	
132000162	SWNG S 1 + HD-Gerät	05/2005	
132000160	SWNG S 1 HD-Gerät	05/2005	
132000159	SWNG S 2 HD-Gerät	05/2005	
132000163	SWNG S 2 + HD-Gerät	05/2005	
132000263	Makc Pro	03/2006	

Online aktualisierbar: Das Hilfsmittelverzeichnis

Überblick über den Anteil der Geräte zu behalten, die zwar noch nicht verkauft, aber derzeit auch nicht im Laden sind.

In der EuroNet- Warenwirtschaft werden für jeden Artikel Mindest-, Melde- und Höchstbestände verwaltet. Kommissionware kann ebenfalls steuerlich korrekt verwaltet werden. Bei Handelswaren, Zubehör und Batterien können pro Artikel mehrere Lieferanten mit unterschiedlichen Einkaufspreisen und –konditionen berücksichtigt werden. Bestandslose Artikel für beispielsweise Dienstleistungspauschalen können ebenfalls erfasst werden. Bei Batterien werden Chargennummern und die dazugehörigen Haltbarkeitsdaten verwaltet. Die zugehörigen Etiketten können selbst gestaltet werden. Barcodes für Artikelnr. und Chargennr. finden dabei gegebenenfalls Berücksichtigung.

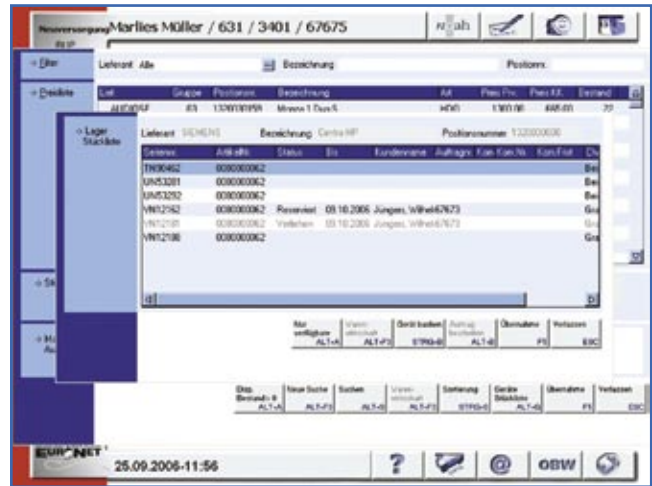
### Einfache Inventur auch per Barcode

EuroNet erlaubt für alle Warenbereiche sowohl eine permanente als auch eine Stichtagsinventur. Die Inventur kann bei entsprechender Auszeichnung der Ware oder bei Vorhandensein von EAN-Codes per Barcodescanner erfolgen.

Das umfassende Artikelinformationssystem ermöglicht es dem Anwender alle Listen auf die ganz individuellen Bedürfnisse hin anzupassen. Dabei können beliebig viele Listen vordefiniert werden, die dann jederzeit wieder auf Abruf bereit stehen. Alle Informationen können mit einer einfachen Exportfunktion exportiert werden, um sie dann z.B. im Tabellenkalkulationsprogramm Excel von Microsoft weiter zu bearbeiten.

### Geschlossener Kreislauf – die EuroNet-Registrierkasse

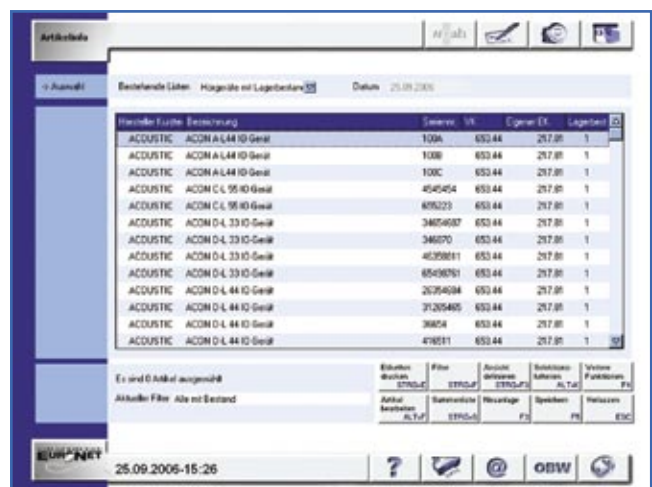
Ein besonders leistungsfähiges und im Hinblick auf die Sicherheit der betrieblichen Abläufe fast unverzichtbares Programmmodul ist die integrierte EuroNet-Registrierkasse. Diese Registrierkasse kann weit mehr als ein einfaches manuelles Kassensystem. Durch die Integration in das Gesamtpaket wird mit ihr erstmals kundenbezogenes Kassieren einfach möglich. Sämtliche Positionen aus der Erfassung der verschiedenen Auftragsarten werden automatisch auf Tastendruck in das Kassierfenster übernommen. Es können nun - im Übrigen bei entsprechender Einstellung auch an mehreren oder sogar an allen Arbeitsplätzen - alle Varianten der Bezahlung verarbeitet werden: Anzahlung, Teilzahlung, sowie eine beliebige Anzahl auch selbst generierter Zahlarten von bar, EC-Cash (mit direkter Anbindung des EC-Cash-Terminals), bis zu den verschiedenen Kreditkarten oder auch Scheck können berücksichtigt werden. Offene Beträge wandern automatisch in die Offene-Posten-Buchhaltung und das integrierte Mahnwesen. Diese offenen Posten stehen dann ebenfalls später zum Kassieren zur Verfügung. Neben dem kundenorientierten Kassieren können natürlich auch einfach nur Handelswaren oder sogar nur Warengruppen kassiert werden.



Die EuroNet-Warenwirtschaft



Flexibel: Etiketten auch mit Barcode



Auf Knopfdruck – das Artikelinfosystem

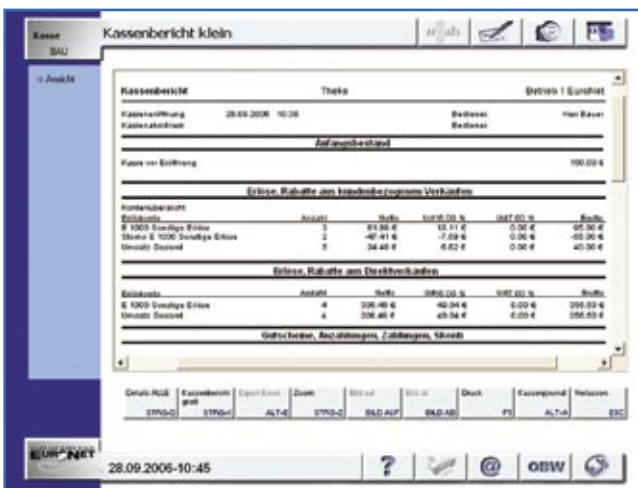


Die EuroNet-Registrierkasse

Die Schnittstelle zur Buchhaltung bzw. zum Steuerberater ist der Kassenschnitt. Hier stehen unterschiedlich ausführliche Varianten zur Verfügung. Die Kassenstatistik bietet zusätzliche Auswertungsmöglichkeiten. Für alle, die nicht täglich einen Kassenabschluss machen wollen, steht eine spezielle Funktion für einen Kassenschnitt zur Verfügung, die alle Einnahmen und Ausgaben in einem definierten Zeitraum anzeigt.

Selbstverständlich ist die EuroNet-Registrierkasse revisionssicher. Alle Vorgänge werden bei entsprechender Einstellung mitarbeiterbezogen protokolliert. So können beispielsweise nicht abgerechnete oder nachträglich geänderte Aufträge jederzeit nachvollzogen werden.

Die EuroNet-Registrierkasse unterstützt zum Kassieren vielfältige Hardware-Komponenten: elektronisch gesteuerte Geldschublade, Kassendisplay, Bondrucker zum Ausdruck individuell gestaltbarer Kassenzettel und sogar eine spezielle Touch-Screen-Lösung stehen zur Verfügung. Ebenso kann ein EC-Cash-Terminal angehängt werden.



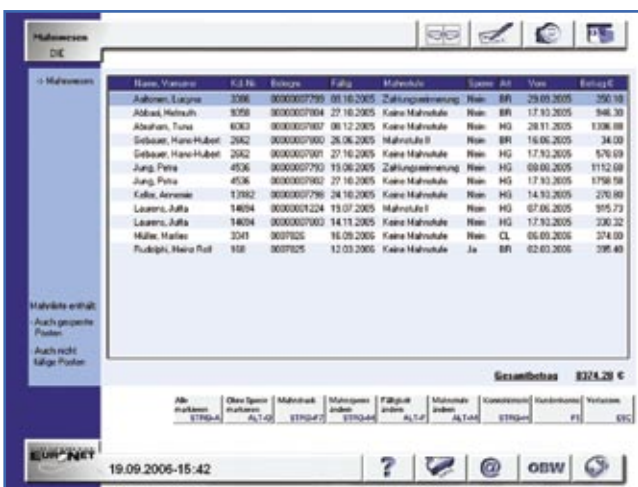
Der Kassenbericht

### Außenstände im Griff – die Offene-Posten-Buchhaltung

Eine ausreichende Liquidität wird bei einem immer vorsichtigeren Verhalten der Banken bei der Kreditvergabe und einem sich gleichzeitig verschlechterndem Zahlungsverhalten von Kunden und Krankenkassen ein immer wichtigeres Thema. Die Offene-Posten Verwaltung ist da eine wichtiges Werkzeug. Mit ihr werden in EuroNet alle noch nicht bezahlten Posten verwaltet. Dies können sowohl Aufträge aller Art, als auch Direktverkäufe sein. Teil- und Anzahlungen, aber auch nachträgliche Gutschriften oder sogar Gutscheine können berücksichtigt werden. Die Generierung offener Posten kann sowohl manuell gesteuert als auch automatisch beispielsweise beim Rechnungsdruck oder beim Speichern des Auftrages erfolgen. Die Fälligkeiten können dabei individuell pro Kunde festgelegt werden. Überfällige Aufträge können dann mit dem integrierten automatischen Mahnwesen bearbeitet werden. Hier stehen bis zu 6 Mahnstufen mit individuellen vom Anwender selbst gestaltbaren Mahntexten zur Verfügung.

### Alles im Blick – die Auftragsverfolgung

Gerade für größere Betriebe ist die EuroNet-Auftragsverfolgung interessant. Mit ihr kann ausgehend von selbst definierten Bearbeitungsschritten jederzeit der aktuelle Bearbeitungsstand eines Auftrages ermittelt werden. Spezielle Funktionen, z.B. die automatische Benachrichtigung per E-Mail oder sogar per SMS helfen im täglichen Ablauf. Die verschiedenen Übersichten sind zudem ein wichtiges Planungsinstrument gerade bei großen Auftragsstückzahlen.



Der Mahnvorschlag

## Papierlose Kundenkartei – das Dokumentenarchivsystem

Gerade im Hörakustik-Betrieb fallen immer wieder kundenbezogene Schriftstücke an. Die Verordnung des HNO-Arztes, Korrespondenz mit dem Kunden, dem Arzt oder Krankenkasse oder Fotos des Ohrs und besondere Messergebnisse können mit dem Dokumentenarchivsystem direkt in der Datenbank dem Kunden zugeordnet werden und stehen jederzeit bei der Bearbeitung des Kunden zur Verfügung. Das Dokumentenarchivsystem unterstützt verschiedene Scanner und Eingabegeräte (genaue Geräteliste bitte erfragen). Die Dokumente können mit Kommentaren versehen und jederzeit wieder ausgedruckt werden. Auch ist eine Ausgabe als PDF-Dokument vorgesehen, z.B. für die Versendung per E-Mail.

## Endlich an jedem Arbeitsplatz – der Euronet-Terminkalender

Ein wichtiges Organisationsinstrument nicht nur in großen Betrieben ist der in EuroNet integrierbare Terminkalender. Mit ihm können direkt aus der Kunden- und Auftragsbearbeitung heraus sowohl kundenbezogene als auch freie Termine bearbeitet werden. Die Terminverwaltung erfolgt dabei sowohl raum- als auch mitarbeiterbezogen. Das Programm bietet dabei verschiedene auf die spezifische Arbeitsplatzsituation bezogene Ansichten.

Es kann neben den eigentlichen Kundenterminen eine Vielzahl von Terminarten verwaltet werden. Dazu gehören zum Beispiel Wiederholungstermine, wie beispielsweise die monatliche Mitarbeiterbesprechung, Sperrzeiten für Urlaub, Krankheit oder die Mittagspause oder auch private Termine.

Natürlich unterstützt der Euronet-Termin kalender die Erstellung von Benachrichtigungen und Erinnerungen, z.B. auch als SMS. Vielfältige Suchmöglichkeiten für bestehende oder freie Termine vervollständigen dieses überaus nützliche Modul.



Das Dokumentenarchivsystem

## Filiallösung und Hausbesuch integriert

Mit der EuroNet-Betriebsstättenlösung können mehrere Filialen gegebenenfalls auch mit einer Zentrale standortübergreifend verwaltet werden. Besonderer Wert wurde dabei darauf gelegt, dass jeder Standort zu jederzeit auch unabhängig von den vorhandenen Datenleitungen über alle Funktionen verfügt.

Der Umfang des Datenabgleichs zwischen den Standorten kann individuell pro Standort festgelegt werden. Er reicht von den Stammdaten und Kurztexten über die verschiedenen Preislisten und die Warenwirtschaft bis zu den Kundenstamm- und Auftragsdaten. Sofern die Datenleitungen bereit stehen, erfolgt die Datenübertragung in Echtzeit, sie kann aber auch zeitversetzt erfolgen.

Eine spezielle Hausbesuchsfunktion ermöglicht es darüber hinaus, einzelne Datensätze vorübergehend beispielsweise auf einen Laptop auszulagern, dort zu bearbeiten und anschließend wieder in das Gesamtsystem zurück zu übertragen.

## Unternehmensführung und Marketing

In Zeiten zunehmenden Wettbewerbs, ob durch Ketten oder selbst Hörgeräte anpassende HNO-Ärzte, kommt es darauf an, präzise über das eigene Unternehmen Bescheid zu wissen und die eigene Kundendatei optimal für Marketingzwecke zu nutzen. Denn nur eine gute und regelmäßige Kommunikation mit dem Kunden sichert ein Maximum an Kundenbindung und hilft sowohl die Wertschöpfung pro Kunde als auch die Kundenzufriedenheit zu verbessern. EuroNet liefert hier die richtigen Werkzeuge.



Endlich an jedem Platz: Der EuroNet-Termin kalender

Auftragsanalyse HG-Unternehmerübersicht

Anrechnung	Neuerzeugung (Brutto)	Zeitraum I		Zeitraum II		Abweichung	
		01.01.2005 - 30.06.2005	01.07.2005 - 30.06.2006	01.01.2005 - 30.06.2005	01.07.2005 - 30.06.2006	Absolut	in %
Umsatz Aufträge gesamt	€	737.632,01	797.671,66	60.039,65	8,14		
Durchschnittliche Auftragswert	€	2.450,60	2.954,34	503,73	20,56		
Gesamte Erlöse	€	3.293,40	19.991,00	7.700,62	234,03		
Ausfall Aufträge gesamt	Stk	79	54	-25	-31,65		
Ausfall	Stk	26,25	20,00	-6,25	-23,60		
Umsatz Aufträge gesamt	€	200.941,71	157.724,76	-43.216,95	-21,66		
Ausfall	Stk	27,05	19,77	-7,28	-26,93		
Durchschnittliche Aufträge gesamt	€	2.981,54	2.300,60	-680,94	-22,84		
Ausfall Aufträge K1	Stk	223	216	-7	-3,14		
Ausfall	Stk	73,75	80,00	6,25	8,47		
Umsatz Aufträge K1	€	533.690,30	638.946,30	105.256,00	19,91		
Ausfall	Stk	72,36	80,23	7,88	10,89		
Durchschnittliche Aufträge K1	€	2.464,01	2.962,72	500,71	20,24		
Exportaufträge K1	€	233.700,00	209.025,00	-24.675,00	-10,56		
Ausfall im Gesamtmarkt	Stk	28,98	26,30	-2,68	-9,28		

28.09.2006-17:00

Die EuroNet-Managementinformationen

## Wissen, wo man steht – das Managementinformationssystem

Die Managementinformationen liefern nahezu unbegrenzte Auswertungsmöglichkeiten. Für beliebige Zeiträume können die unterschiedlichen Auftragsarten nach praktisch allen relevanten Kriterien wie z.B. nach Ärzten oder auch nach Mitarbeitern analysiert werden. Auch können mehrere Kriterien miteinander verschachtelt werden. Dabei werden immer Absatz, Umsatz bzw. Zuzahlung und natürlich Durchschnittspreise ermittelt. Die Lagerlisten der Warenwirtschaft ergänzen die Auswertungen.

Für alle Auswertungen steht eine Exportfunktion zur Verfügung, mit der die Daten beispielsweise in das Tabellenkalkulationsprogramm Excel von Microsoft übertragen werden können.

## Kundenbindung über alles – die EuroNet-Direktwerbung

Ein besonderer Leckerbissen und nicht nur für die Hörakustikbranche der absolute Maßstab ist das EuroNet-Direktwerbeprogramm. Mit diesem Programmmodul können Direktwerbeaktionen minutiös geplant und nach allen Regeln der Direktwerbe-Kunst umgesetzt werden. So können nicht nur Standardwerbeaktionen, wie Betreuungsbriefe (z.B. 6-Wochen-Brief), Erinnerungen an Kontrolle und Reinigung (z.B. Schallschlauchaktion), Erinnerung an Neukauf nach einem bestimmten Zeitraum oder Geburtstagsaktionen durchgeführt werden. Auch spezielle Aktionen, z.B. wenn neue Hörergenerationen mit völlig neuen Technologien angeboten werden, sind mit der EuroNet-Direktwerbung problemlos möglich.

Zunächst einmal steht ein sehr leistungsfähiges und trotzdem einfach zu bedienendes Selektionsprogramm zur Verfügung. Mit dieser Funktion können spezielle Kundengruppen automatisch ausgewählt werden. Spezielle Hörgeräte, bestimmte Preisgrenzen, besondere Otoplastikmaterialien oder auch spezifische Messkonstellationen lassen sich beliebig kombiniert herausfiltern. Sämtliche Selektionsergebnisse können manuell nachbearbeitet werden. So können Kunden nachträglich gesperrt oder aus der Selektion gelöscht werden. Direkt aus der Selektionsliste heraus können die zugehörigen Kundstamm- und Auftragsdaten aufgerufen und gegebenenfalls geändert werden. So kann beispielsweise im Kundstamm ein spezieller Werbeempfänger, z.B. bei Kindern die Eltern eingetragen werden, so dass dieser dann bei der Werbeaktion berücksichtigt wird. Schließlich können die Selektionsergebnisse z.B. nach Postleitzahl sortiert werden, um so eventuell das Porto zu optimieren. Alle Listen können unterschiedlich ausführlich ebenfalls ausgedruckt werden.

Nachdem die Kunden selektiert wurden kann nun die Planung beginnen. Es können beliebig viele Werbeaktionen parallel im System gepflegt werden, so dass beispielsweise zu Jahresbeginn bereits eine Planung für das gesamte Jahr erfolgen kann. Eine spezielle Funktion zur Kalkulation der Werbeaktion gibt Anhaltspunkte über das zu erwartende Ergebnis.

Marketing Selektiondefinition Schlauchwechsel- VIP Se...

Name: Schlauchwechsel VIP Service | DF@Hörakustik | HADis | HADis | HADis | OL | CLKR | Nur (Wunden)

Definition:

- Vorgang: Einmalig
- K1: Stimmleiste PD Rechts
- K2: Stimmleiste PD Links
- Beitrag: 100%
- Modus: 100%
- Anspruch: AL149P03
- Werbung-Kategorie 1: AL149P03
- Werbung-Kategorie 2: AL149P03
- Werbung-Kategorie 3: AL149P03
- Werbung-Kategorie 4: AL149P03
- Werbung-Kategorie 5: AL149P03
- Kennzeichen Werbung: OL
- Kennzeichen Werbung: H0
- Datum erster Auftrag: AL149P03
- Datum letzter Auftrag: AL149P03
- Ausfall Aufträge: AL149P03
- Ausfall Stimmleiste: AL149P03

Selektionen:

- Selektion 1: AL149P03
- Selektion 2: AL149P03
- Selektion 3: AL149P03

Van: 01.01.2005 bis: 30.04.2005

Kriterium Datum letzter Otoplastikauftrag: MUSS gelten

Kriterium Werbung Kategorie 1: MUSS gelten

Ausführung: VIP-Kunde

28.09.2006-17:14

Einfache Selektion

Arbeitsblatt1

(Anrede 1) (Vorname) (Name) (Strasse/Hausnummer)

PLZ (Ort)

Frechen, (Heute)

Einfach besser Hören - einfach mehr erleben

Sehr geehrte(r) Anrede 2) (Name),

seit der Anpassung Ihres Hörgerätes im Jahr (Auftrags) ist die Entwicklung der Hörgeräte weit vorangeschritten.

Wir möchten Ihnen daher kostenlos und unverbindlich das neue EasyEar X200 vorstellen, welches trotz kleinster Bauweise sich durch folgende Eigenschaften auszeichnet:

- Beste Sprachqualität durch optimale Störgeräuschunterdrückung

Seite 1 von 1 | Seite 134 | 100% | Ctrl | End | Einfach besser Hören

29.09.2006-10:17

Komfortabel: Die EuroNet-Textverarbeitung

Für die Erstellung der Werbebriefe selbst stehen zwei Optionen zur Verfügung. Zum einen bietet EuroNet selbst einen komfortablen Texteditor. Hier können Texte mit vielfältigen Gestaltungsoptionen erstellt werden: verschiedene Schriftarten und –größen, farbiger Text, eingebettete Grafiken und Bilder oder auch besondere Formate sind hier möglich. Natürlich können nahezu alle gespeicherten Merkmale aus Kunde und Auftrag als Einfügemerkmale verwendet werden, eine maximale Personalisierung der Werbung ist so als wichtiger Erfolgsfaktor gewährleistet. Da die EuroNet-Textverarbeitung ein Standardtextformat verwendet, können Vorlagen beispielsweise Aktionsvorschläge der Industrie automatisch weiter verwendet werden. Doppelarbeit wird so gespart.

Für denjenigen, dem die EuroNet-Textverarbeitung doch nicht ausreicht, steht darüber hinaus eine Exportfunktion zur Verfügung mit der die Kunden- und Auftragsdaten in eine von jedem anderen Programm (z.B. Word) lesbare Datei geschrieben werden. Diese Funktion ist auch dann interessant, wenn die Direktwerbung über ein externes Dienstleistungsunternehmen oder eine Unternehmensberatung abgewickelt wird. Für diese Fälle können die auszudruckenden Daten einfach per Diskette oder E-Mail übermittelt werden.

Wohl einzigartig in der Hörakustikbranche ist die in EuroNet integrierte automatische Erfolgskontrolle der Werbeaktionen. Für einen vom Anwender definierten Zeitraum erkennt das Programm bei der Erfassung der Aufträge, an welchen Werbeaktionen der Kunde teilgenommen hat. Die Umsätze werden dann ohne Zutun des Anwenders der Aktion „gutgeschrieben“. Auf diese Art und Weise lässt sich der Erfolg jederzeit analysieren. Dabei werden Stückzahl, Umsatz, Durchschnittsauftragswerte, der Erfolgsverlauf und auch die Kundenstruktur der Kunden, die auf die Werbung reagiert haben, ausgewertet.

Prognose bei angenommenen 1124 Aufträgen		Rücklauf bei erzielten 1124 Aufträgen	
Rücklauf Stück	80 % 99	146 % 157	259 % 291
Umsatz Brutto	41194,- 38361,-	72672,- 67627,-	129796,- 119891,-
Umsatz Netto			94992,- 87822,-
Wareneinsatz Net	19984,-	27905,-	49920,-
Durchschnittl. Kosten	19928,-	34194,-	49920,-
Überschuss	21718,-	39458,-	69953,-

Automatische Erfolgskontrolle

## Information und Kommunikation

EuroNet ist mehr als nur eine Branchensoftware für den Hörakustiker. Denn in EuroNet wurden erstmals alle Möglichkeiten elektronischer Kommunikation in die eigentliche Software integriert. Mit EuroNet steht dem Anwender an jedem Arbeitsplatz Internet und E-Mail zur Verfügung und er hat die Möglichkeit direkt aus dem Programm SMS-Kurznachrichten zu versenden. Aber auch das Programm selbst nutzt die elektronische Kommunikation in vielfältiger Weise: So erfolgt die Aktualisierung von Preislisten, Hilfsmittelverzeichnis, Straßenspeicher und anderen allgemein verfügbaren Daten vollautomatisch oder auf Anforderung über das Internet. Für die Kommunikation mit den Lieferanten stehen so genannte Info-Channels zur Verfügung, mit denen Nachrichten vom Lieferanten an den Anwender übermittelt werden können. Ein automatisches Bestellwesen für Hörgeräte und mittelfristig auch für Otoplastiken, sowie elektronische Produktkataloge sind längst nicht mehr nur Zukunftsmusik.

Und auch die Programm-Updates werden automatisch zum Anwender übertragen und dann eingespielt. Weiterhin bietet die integrierte Fernwartung die Möglichkeit, dass sich die EuroNet-Support-Mitarbeiter direkt auf das laufende System des Anwenders aufschalten können, um diesen bei seiner Arbeit zu unterstützen. Schließlich kann mit EuroNet auch für den Anwender der Fernzugriff auf sein System von zu Hause oder von der Filiale realisiert werden. Dabei stehen nahezu alle Funktionen auch aus der Ferne zur Verfügung. Ob Krankenkassenabrechnung oder Werbeaktion, ein Blick ins Lager oder am Abend in die Kasse oder auch eine schnelle Umsatzstatistik, alles kann über den Fernzugriff erfolgen.

## WWW – jederzeit im Zugriff

Mit EuroNet steht dem Anwender an jedem Arbeitsplatz ein Internetzugang zur Verfügung (der natürlich auf Wunsch auf gesperrt oder benutzerspezifisch mit einem Passwort versehen



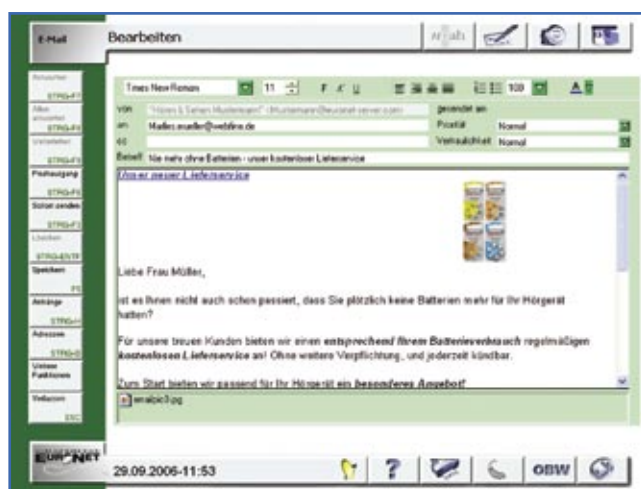
Im EuroNet-Look: Der Internet-Browser

werden kann). Der Vorteil dieses Internetzugangs ist seine auf EuroNet abgestimmte Bedieneroberfläche und dass er jederzeit aus der laufenden Anwendung heraus aufgerufen werden kann. So kann beispielsweise während der laufenden Anpassung direkt die Website eines Herstellers aufgerufen werden, um weiterführende Produkt- oder Anpassinformationen zu erhalten. Dabei nutzt EuroNet die Komponenten des Standard-Internet Explorers von Microsoft. So ist jederzeit Kompatibilität zu den üblicherweise im Internet verwendeten Technologien gewährleistet.

### Zeitgemäße Korrespondenz per E-Mail

Als EuroNet-Anwender erhält jeder Nutzer seine eigene E-Mail-Adresse. Das E-Mail-Programm, das wie der Internetzugang an jedem Arbeitsplatz und aus jedem Programmteil heraus aufgerufen werden kann (ebenfalls auf Wunsch abschaltbar oder mitarbeiterbezogen per Passwort zu schützen), steht in zwei Ausführungen zur Verfügung. Mit dem Standard-E-Mail kann einfache E-Mail-Korrespondenz empfangen und versendet werden. Neben einem separaten Adressverzeichnis stehen auch alle im Kunden-, Lieferanten-, Arzt-, Mitarbeiter und Krankenkassenstamm erfassten E-Mail Adressen automatisch für einen schnellen Zugriff zur Verfügung. Die E-Mails können in einem einfachen Ordnersystem verwaltet werden.

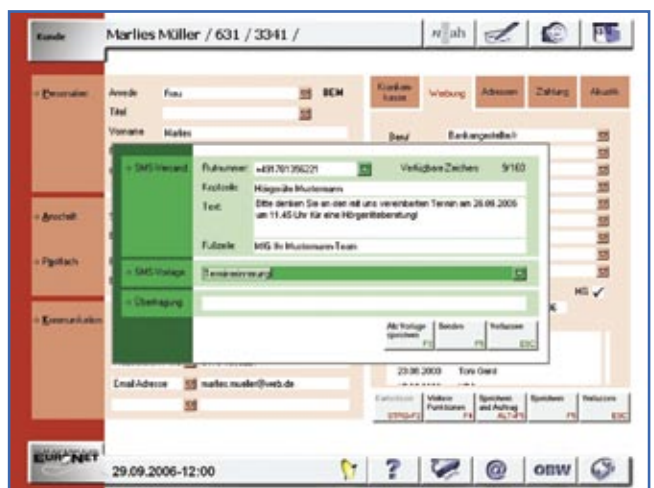
Für die intensive Nutzung von E-Mails steht der Profi-E-Mail-Client zur Auswahl. Mit ihm können auch aufwendige E-Mails erstellt werden. Der Profi-E-Mail-Client unterstützt die spezielle Internet-Programmiersprache HTML, mit deren Hilfe eine aufwendige Gestaltung der E-Mails unter Einbeziehung von Farben, verschiedenen Schriftarten, Bildern, Grafiken, oder sogar kleinen Animationen möglich ist. Auch ist das Einbetten und direkte Öffnen von Anlagen wie Texten, Bildern oder Tabellen direkt aus der E-Mail heraus möglich. Der Profi-E-Mail-Client bildet so die Grundlage für E-Mail-Werbung und für den Versand von Krankenkassenabrechnungen auf diesem Wege.



Der EuroNet-Profi-E-Mail-Client

### SMS – nicht nur für junge Kunden

Schließlich steht mit dem SMS-Modul noch ein weiteres sehr nützliches Werkzeug zur Verfügung. Mit ihm kann der Anwender direkt aus der Kundenbearbeitung heraus SMS-Kurznachrichten erstellen und versenden. Dabei wird automatisch die gespeicherte Mobilfunknummer aus dem Kundenstamm in die SMS übertragen. Um die Eingabe möglichst komfortabel zu machen, können Textbausteine aufgerufen werden. Das Anwendungsspektrum der SMS ist dabei vielfältig: So kann eine Benachrichtigung bei fertigen Reparaturen, die Erinnerung an den Reinigungstermin oder eine Information über das inzwischen eingetroffene Hörgerät und vieles andere mehr per SMS versendet werden. Ein toller Service – im Übrigen nicht nur für junge Kunden, sondern gerade auch für ältere Menschen.



SMS direkt aus EuroNet

### Sicherheit und Technik

Noch ein paar Worte zur Sicherheit und zur Technik. EuroNet nutzt für alle Kommunikationsfunktionen eine eigene Infrastruktur und damit eine Reihe professioneller Sicherheitsmechanismen. Zur Absicherung gegen Viren empfiehlt EuroNet zusätzlich die Virenschann- und Securitysoftware McAfee. Dabei handelt es sich um ein sich selbst ständig aktualisierendes Programm, das bestmöglichen Schutz auch gegen neue bisher unbekannte Angreifer und Schädlinge bietet. Der Internetzugang selbst wird über einen so genannten Router entweder per ISDN oder dem schnelleren DSL realisiert. Dieser Router gewährleistet, dass alle Arbeitsplätze auch quasi gleichzeitig alle Kommunikationsfunktionen nutzen können. Außerdem bietet er durch seine integrierten Firewall-Funktionen einen hohen Schutz gegen Angriffe von außen.

# System- und Datenverwaltung

Ein EDV-System soll sich dem Anwender anpassen und nicht umgekehrt. Viele Softwareanbieter versprechen gerade hier viel und halten wenig. Hand aufs Herz – 100%ig können auch wir nicht versprechen, dass nicht der eine oder andere Ablauf verändert werden muss. Aber bei einer Standardsoftware ist dies anders einfach nicht möglich und Individualsoftware ist zu teuer und unflexibel.

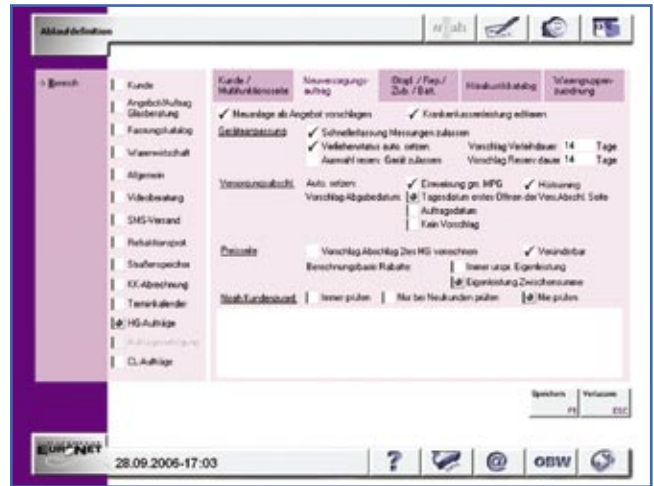
## Anpassbar

Dem EuroNet-Anwender steht allerdings mit der so genannten Ablaufdefinition ein mächtiges Werkzeug zur Verfügung, um sein EuroNet an seine gewohnten oder gewünschten Abläufe anzupassen. Beispiele hierfür sind:

- Individuelle Einstellung des Erinnerungszeitpunktes für Neuversorgung, Wartung, Otoplastikreinigung oder Batteriekauf
- Einstellbares Vorschlagsverhalten  
z.B. bei Reparaturpauschale oder dem Abgabedatum
- Voreinstellung bei Katalog und Lageranzeigen für eine bessere Übersichtlichkeit.
- Individuelle Anpassung von Formularen aller Art

## Geschützt

Ein weiteres wichtiges Werkzeug ist die Passwort- und Rechtevergabe. Mit ihr können sowohl mitarbeiter- als auch funktionsbezogen einzelne Programmfunktionen oder auch ganze Programmteile vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden. In einigen Bereichen, z.B. in der Registrierkasse kann das System so eingestellt werden, dass alle Programmfunktion nur nach vorheriger Benutzeranmeldung, gegebenenfalls auch mit Passwordeingabe, ausgeführt werden können. Alle Tätigkeiten werden dann in einem Log-File bzw. Journal mitarbeiterbezogen protokolliert und können so jederzeit nachvollzogen werden. Maximale Sicherheit ist so gewährleistet.



Ablaufdefinition in EuroNet

Und die Daten? Selbstverständlich werden alle Daten einschließlich der NOAH-Daten ausschließlich auf dem System des Anwenders in der von EuroNet verwendeten Microsoft SQL-Datenbank verwaltet. Es existiert keine zentrale Datenbank, in der irgendwelche Kunden- und Auftragsdaten oder andere Kundeninformationen gespeichert werden.

## Auf Nummer sicher

Eine besonders wichtige und leider immer wieder vernachlässigte Funktion ist die Datensicherung. EuroNet bietet hier eine komplett menügesteuerte Datensicherung aus dem Programm heraus an. Diese kann auf verschiedene Medien, wie beispielsweise Bändern, DVD oder externer Festplatte erfolgen. Das Standardsicherungsmedium von EuroNet ist dabei das Bandlaufwerk, da nur hier maximale Datensicherheit, hohe Verarbeitungsgeschwindigkeit und Flexibilität bei Erstellung einer ausreichenden Zahl von Datenträgern zu vernünftigen Kosten gewährleistet ist.



Die Passwort-Vergabe

## Besonderheiten bei Augenoptik-/Hörakustik-Mischbetrieben

Besonders interessant ist EuroNet für Mischbetriebe mit Augenoptik und Hörakustik. EuroNet ist die wohl derzeit leistungsfähigste Branchensoftware, die beide Bereiche miteinander über einen gemeinsamen Kundenstamm verbindet und dabei in beiden Bereichen nicht nur alle erforderlichen Funktionen bietet, sondern auch über die erforderlichen Zertifikate, hier insbesondere für die NOAH 3-Einbindung und die gegebenenfalls verschlüsselte Krankenkassenabrechnung, verfügt.

## Jederzeit alles im Blick

Grundsätzlich stehen dem Anwender an allen Arbeitsplätzen alle Funktionen sowohl aus der Augenoptik als auch aus der Akustik zur Verfügung. Diese können natürlich auf Wunsch durch Zugangsbeschränkungen generell oder für bestimmte Mitarbeiter beschränkt werden. Nachdem ein Kunde in die Bearbeitung übernommen wurde, kann auf Tastendruck zwischen Augenoptik und Hörakustik gewechselt werden. Alle globalen Funktionen stehen dabei natürlich systemübergreifend zur Verfügung. Dies gilt z.B. für den Terminkalender in dem - zwar durchaus mitarbeiter- und/oder raumbezogen - sowohl Augenoptik als auch Hörakustiktermine verwaltet werden. Gerade bei Mitarbeitern mit Doppelqualifikation ein unschätzbare Vorteil.

## Alles fließt zusammen

Besonders nützlich ist die Zusammenführung von Augenoptik und Hörakustik in der Registrierkasse und in der OP-Verwaltung. So werden alle Aufträge, aber auch alle Handelswaren über nur noch ein Kassensystem abgerechnet, es existiert nur noch ein Konto pro Kunde für beide Bereiche und es braucht auch nur noch eine Mahnung erstellt zu werden. Schließlich fließen alle Finanzinformationen in einem Kassensystem zusammen. Im Übrigen können trotzdem mehrere tatsächliche Kassen innerhalb eines Systems verwaltet werden. Diese werden zu einer logischen Kasse zusammengeführt

## Eins und eins ist mehr als zwei

Schließlich bietet EuroNet dem Mischbetrieb auch noch verschiedene Funktionen um Augenoptik und Hörakustik auch marketingmäßig zu verbinden. Dazu kann beispielsweise eine gemeinsame Kundenkarte gehören oder auch die Möglichkeiten für in der Augenoptik selektierte Kunde eine Werbeaktion für Hörakustiker zu erstellen und umgekehrt. Bei Kunden aus beiden Bereichen können sogar Kriterien aus beiden Bereichen in eine Werbeaktion mit einfließen.

## Sparen, sparen, sparen

Und eine gemeinsame Software für Hörakustik und Augenoptik spart auch handfeste Kosten und jede Menge Aufwand. Ob Systemadministration, Datensicherung, Systemupdate oder Stammdatenpflege oder auch beispielsweise die gemeinsame Nutzung von Verschlüsselungssoftware bei der Krankenkassenabrechnung, alles ist bei gemeinsamer Nutzung nur einmal erforderlich. Und da beide System nicht nur die gleiche Benutzeroberfläche haben, sondern auch in vielen Bereichen, wie z.B. bei der Inventur oder den Statistiken nach gleichen Funktionsprinzipien arbeiten, verkürzen sich die Einarbeitungszeiten für die Mitarbeiter erheblich und mögliche Fehlerquellen werden minimiert.



Einer für Alles: Der EuroNet-Terminkalender



Nur noch eine Registrierkasse



## Schaffen Sie sich Zeit für das Wesentliche

Mit dem EuroNet-Hörakustikprogramm erhält jeder Hörakustiker ein professionelles und umfassendes Werkzeug, um seinen Betrieb erfolgreich, effizient und professionell zu führen und schafft so Zeit für das Wesentliche: den Kunden und seine Bedürfnisse.

EuroNet Software AG  
Augustinusstraße 9c, 50226 Frechen  
Tel. (0 22 34) 40 00-0  
Fax (0 22 34) 40 00-80  
E-Mail: [info@euronet-sw.de](mailto:info@euronet-sw.de)  
Internet: [www.euronet-sw.de](http://www.euronet-sw.de)