

## Fehlerpotenzial der analogen Nachbestellung per Zettel

*Trotz fortschreitender Digitalisierung ist noch in verhältnismäßig vielen Praxen die Bestellvorbereitung per Zettel gang und gäbe. Im zweiten Teil der Serie Konzepte für Warenwirtschaft und Nachbestellung werden die Vor- und Nachteile der analogen und der digital unterstützten Nachbestellung gegenübergestellt.*

---



Noch viele Praxen vertrauen auf die Nachbestellung per Telefon oder Zettel. Die Fehleranfälligkeit ist jedoch hoch. ©Böll

---

Die traditionelle, jedoch recht unprofessionelle analoge Vorgehensweise läuft in der Regel folgendermaßen ab: Sobald eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter feststellt, dass Material fehlt, wird dies auf einem „Bestell“-Zettel gesammelt, in ein Bestellsbuch eingetragen oder einfach auf einem Post-it festgehalten. Ebenso unstrukturiert läuft dann auch meist die Bestellung ab, wird das zufällig als fehlend vermerkte Material eilig, eher nach akutem Bedarf beim Stammlieferant geordert, ohne dass dabei auf den Preis geachtet wird. Die jeweiligen Bestelldaten, wie Bezeichnung und Menge, werden häufig per Telefon durchgegeben oder gefaxt, alternativ manuell in ein Online-Bestellformular oder eine E-Mail getippt. Ein Vorgehen, das besonders im hektischen Praxisalltag Fehlerpotenzial birgt. Ganz davon abgesehen, dass einzelne Zettel oder Bestellpositionen schnell übersehen oder gar verloren gehen können.

Ein verlässlicher Überblick über die tatsächlichen Lagerbestände oder die erforderlichen Nachbestellartikel ist bei diesem Vorgehen kaum gegeben – meist erfolgt nur eine Sichtkontrolle, bei der die Menge der vorhandenen Artikel lediglich geschätzt wird. Lagern zusätzliche Bestände an anderen Orten, werden diese häufig vergessen. Melde- bzw. Mindestbestände sind in diesen Fällen ebenfalls nicht definiert. Weder beim Einräumen der gekauften Ware, noch bei der Entnahme findet eine Dokumentation statt. Dabei werden die neu gekauften nicht selten vor die noch vorhandenen Materialien gestellt. Die fehlende Warenrotation führt dann zu vermeidbaren Haltbarkeitsproblemen.

## Hohe Fehlerquote macht sich bemerkbar

Selbst in sehr umsatzstarken, modernen Praxen erfolgen bis heute die Bestellvorbereitung und die „Materialwirtschaft“ noch immer über diese chaotische Methode. Der einzige „Vorteil“ dieser Variante: Es sind keine Anschaffungskosten für Hard- und Software erforderlich und alle Mitarbeiter können ohne spezielle Schulung damit arbeiten. Der weitaus größere Nachteil dieser Art des Wirtschaftens ist jedoch eine hohe Fehlerquote, so dass die vermeintlich eingesparten Kosten am Ende durch weitaus höhere Ausgaben für Einkauf und zeitaufwändige Nachbestellprozesse mehr als überholt werden.



Der Autor: Seit mehr als 25 Jahren ist Horst Lang bei AERA im Kundenservice und Vertrieb tätig und hat damit nicht nur die Entwicklung im Dentalmarkt miterlebt, sondern durch die Nähe zum Kunden viel Know-how über die Abläufe in der Zahnarztpraxis gesammelt. In Fachvorträgen teilt der Vertriebsleiter regelmäßig sein Wissen über die Warenwirtschaft und Materialbeschaffung.

erschienen am 03.09.2018 auf [www.dentalmagazin.de](http://www.dentalmagazin.de)