

## Handout

### Vortrag Controlling – Wie Zahlen eine Tierarztpraxis managen!

TPM Kongress 2023

#### Agenda

Einführung

Kennzahlen in der Tierarztpraxis/-klinik

Kennzahlensysteme

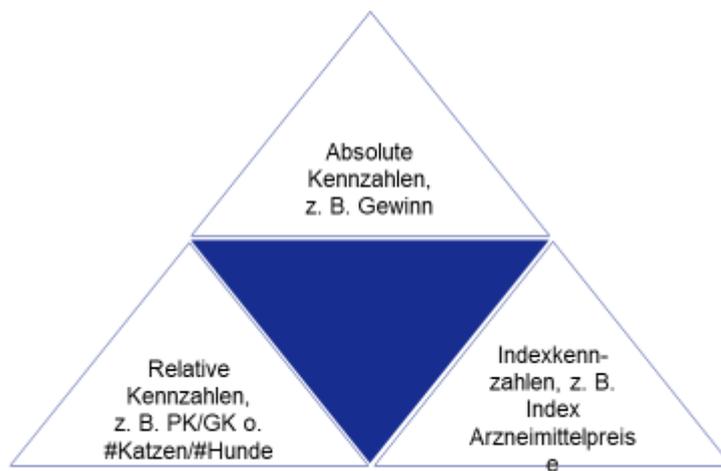
Berichtswesen/Reporting

Zusammenfassung

2

#### Einführung

Grundsätzlich lassen sich 3 Arten von Kennzahlen unterscheiden



7

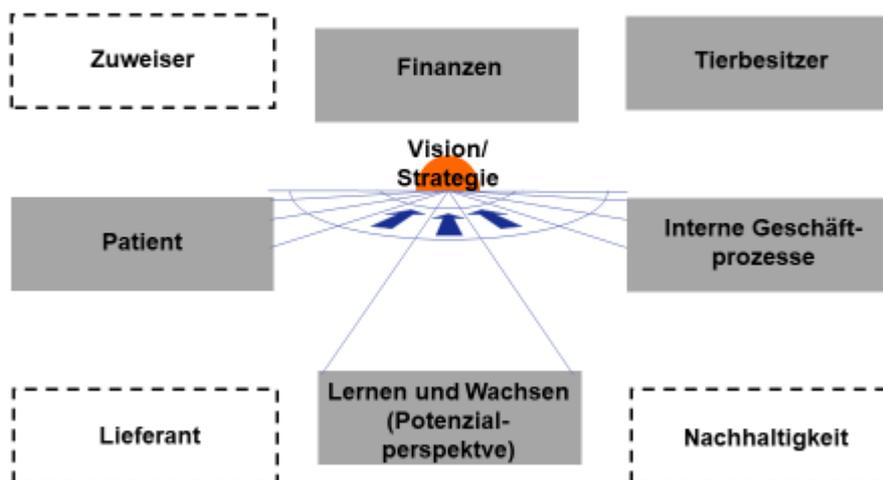
## Mögliche Kennzahlen in der Tierarztpraxis/-klinik (Auswahl)

- Umsatz, Gewinn
- Umsatzrendite (Gewinn/Umsatz)
- Personalkosten/Gesamtkosten
- Materialkosten (und bezogene Leistungen)/Gesamtkosten
- Index Kunden-, Mitarbeiter- oder Zuweiserzufriedenheit
- Weiterempfehlungsrate (Net promoter Score)
- Verhältnis TÄ zu TFAs (ggf. ergänzt um Azubis, Verwaltungsmitarbeiter)
- Mehrarbeitsquote (Überstundenquote)
- Umsatz oder Gewinn/Vollkraft
- Bewerber pro Ausschreibung
- # Initiativbewerbungen
- Vorstellungsquote
- etc.

8

## Kennzahlensysteme

### Perspektiven der Balanced Scorecard



11

## Zusammenfassung

- 1 Bei zunehmendem **Wettbewerb** wird die **engmaschige kennzahlengestützte Steuerung der Tierarztpraxis/-klinik bzw. einzelner Abteilungen** immer **wichtiger**
- 2 Die Steuerung erfordert sowohl den Einsatz **unterschiedlicher Controlling-Instrumente** – **Kennzahlensysteme erhöhen die Aussagekraft**
- 3 Es gilt, die verfügbaren **Kennzahlen** an die **Spezifika** der jeweiligen Tierarztpraxis/-klinik (Wettbewerbsumfeld, strategische Ziele etc. ) **anzupassen**
- 4 Die Kennzahlen sollten **mehrere Perspektiven** umfassen und **nicht nur auf finanzwirtschaftliche Aspekte fokussieren** – **Visualisierung erleichtert den Empfängern die Informationsverarbeitung**