



Die Viehoff Gruppe rollt derzeit in ihren Betrieben das Netzhaut-Screening als Teil der Gesundheitsvorsorge für das Auge aus.

Daniela Steinkämper, in der Geschäftsleitung verantwortlich für Einkauf und Vertrieb, erläutert in diesem interessanten Interview, warum genau jetzt der richtige Zeitpunkt dafür ist.

1. Einführung im Unternehmen

- **Können Sie uns ein wenig über Ihr Unternehmen und seine Geschichte erzählen?**

Wir sind die Viehoff Gruppe: Tradition und Innovation seit 1907. Bereits seit über einem Jahrhundert steht der Name Viehoff in der Augenoptik für höchste Qualität. Als inhabergeführtes Familienunternehmen vereinen wir in vierter Generation handwerkliche Perfektion und umfassende Beratung für das bestmögliche Seherlebnis. Dafür prägen fast 400 Kolleginnen und Kollegen unsere Philosophie von Persönlichkeit und Individualität. Unsere Leidenschaft leben top ausgebildete Augenoptiker, Augenoptikermeister und Optometristen in unseren 27 individuellen Fachgeschäften.

- **Was sind die zentralen Werte und die Mission Ihres Unternehmens?**

Unser Anspruch ist klar: Wir möchten für unsere Kundinnen und Kunden DER Optiker vor Ort sein. Gleichzeitig brennen wir für die qualitativ hochwertige Augenoptik. Daher prägt Leistungs- und Qualitätsbewusstsein unsere tägliche Arbeit. In Bezug auf das Netzhaut-Screening ist unser Ziel, für unsere Kundinnen und Kunden erste kompetente Anlaufstelle und ihr Experte für gutes und gesundes Sehen zu sein.

2. Investition in AI-Augenscreening

- **Was hat Sie dazu bewogen, in die KI-gestützte Augenscreening-Technologie zu investieren?**

Wir wollen unseren Kunden nicht nur das beste Seherlebnis bieten, sondern sie auch bei der Gesundheitsvorsorge ihrer Augen unterstützen, und zwar mit höchstmöglicher Kompetenz und ohne Wartezeiten auf Termin oder Ergebnis. Hierbei sehen wir den Einsatz von KI als zentralen Aspekt, der dies ermöglicht. Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gibt die KI zusätzliche Sicherheit in der Beurteilung.

In der Anamnese des Kunden erfahren wir immer wieder, dass einige unserer Kunden trotz unserer Empfehlung noch nie beim Augenarzt waren. Oftmals werden somit erste Auffälligkeiten an der Netzhaut viel zu spät erkannt und man geht inzwischen davon aus, dass 75% der Fälle von Sehverlust als Folge von Erkrankungen durch Früherkennung vermeidbar gewesen wären. Hier möchten wir unterstützen.

Für uns lag ein weiterer zentraler Vorteil der KI-gestützten Technologie ebenfalls auf der Hand: Unsere Kundinnen und Kunden erhalten ihr Ergebnis sofort. Sie müssen nicht mehrere Tage darauf warten und sind dann mit einem postalischen Schreiben erst einmal allein.

Unsere Screening-Experten erläutern ihnen die Ergebnisse unmittelbar nach der Messung im persönlichen Gespräch in entspannter Atmosphäre. Uns ist es sehr wichtig, dass wir unsere Kunden mit dem Bericht nicht allein lassen, sondern er ihnen kompetent erläutert wird. Wenn nötig, geben wir Empfehlungen für die nächsten Schritte.

- **Gab es besondere Herausforderungen oder Kundenbedürfnisse, die zu dieser Entscheidung geführt haben?**

Wir alle wissen, dass ein Termin beim Augenarzt häufig mit langen Wartezeiten darauf verbunden ist. Eine Problematik, die sich in Zeiten einer sinkenden Anzahl an Augenarztpraxen und einer durch den demographischen Wandel bedingten Zunahme von Augenerkrankungen wie AMD, Glaukom und DR noch verschärft wird. Unsere Kunden scheuen zum Teil einen Besuch beim Augenarzt, der eigentlich je nach Alter regelmäßig erfolgen sollte. Unser Netzhaut-Screening ersetzt auch nicht den Besuch beim Augenarzt, liefert jedoch schnell und unkompliziert erste Anzeichen für Auffälligkeiten, die dann gezielt vom Kunden an einen Augenarzt zur Diagnose und weiteren Behandlung weitergegeben werden können.

- **Wie passt diese Technologie Ihrer Meinung nach zu den Werten und der Philosophie Ihres Unternehmens?**

Beides passt perfekt zueinander. In der Viehoff Gruppe stehen nicht nur unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für höchste augenoptische Kompetenz – sie arbeiten natürlich auch mit der modernsten technischen Ausstattung. Daher war für uns klar, dass wir auch beim Thema Netzhaut-Screening nur mit dem Besten zufrieden sind und da ist die iCare DRSplus Funduskamera unserer Meinung nach der Goldstandard.



3. Implementierung und Kundeninteraktion

- **Wie verlief der Implementierungsprozess? Gab es irgendwelche Hürden bei der Integration von KI in den Arbeitsablauf Ihrer Betriebe?**

Wir haben bewusst einen schrittweisen Ansatz gewählt. In zwei Betrieben wurde eine Testphase durchgeführt, in der sowohl Mitarbeiter, als vor allem auch unsere Kunden erste Erfahrungen sammeln konnten. Erst danach wurden 4 weitere Betriebe ausgestattet, wodurch wir erneut sehr wertvolles Feedback und Erfahrungen sammeln konnten. Jetzt, 2025, folgen die weiteren Betriebe. Begleitet wurde dieser Prozess einerseits durch eine interne Kommunikationsstrategie, mit der wir Fragen aus der Kollegschaft beantwortet haben: Warum führen wir das Netzhaut-Screening ein? Wie genau läuft es ab? Für wen ist es geeignet? Als weitere Säule war die enge Begleitung durch eine externe Screening-Expertin und -Trainerin hier der Schlüssel zum Erfolg.

Sie hat unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Betrieben eine Schulung an der Kamera gegeben und mehrere Mitarbeiter pro Betrieb zu Experten ausgebildet. Sie sind dank ihres vertieften Wissens nun für ihre Kolleginnen und Kollegen im Betrieb erste Anlaufstelle in der Kommunikation des KI-Berichts in Richtung Kunde. Kommunikation war also wieder der Schlüssel für die erfolgreiche Implementierung solch eines großen Projekts!

- **Wie hat die Integration von KI-Augenscreening die Art und Weise verändert, wie Sie mit Ihren Kunden interagieren?**

Die KI-Auswertung gibt unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusätzliche Sicherheit in der Kommunikation mit dem Kunden. Durch die gute Darstellung mittels eines Gratings in Bezug auf Auffälligkeiten und den klar formulierten Handlungsempfehlungen bietet sie eine sehr gute Grundlage für die Erläuterung der Ergebnisse im persönlichen Gespräch.

- **Können Sie uns den Prozess erläutern, den ein Kunde durchläuft, wenn er zu einem Augenscreening kommt?**

Nachdem wir unsere Kunden willkommen heißen haben, beginnen wir zunächst mit einer Anamnese, bei der wir mittels eines bei uns standardisierten Anamnesebogens Angaben vom Kunden erfragen. Danach folgt eine umfangreiche Vermessung der Augen. Hier kommt bei uns ein Gerät mit Wellenfronttechnologie zum Einsatz, mit dem wir objektiv die Sehstärke bestimmen und weitere Messungen durchführen. Anschließend folgt auch schon das Netzhaut-Screening an der Fundus-Kamera. Danach führen wir eine Sehstärkenbestimmung durch, in der auch Hilfsmittel wie der Amsler-Gitter-Test verwendet werden. Anschließend folgt die Besprechung der KI-Auswertung mit dem Kunden, die anschließend je nach Wunsch des Kunden als Ausdruck in einer hochwertigen Mappe überreicht oder per E-Mail zugeschickt wird. Der Kunde wird darüber informiert, dass das Netzhaut-Screening nicht den Besuch, die Diagnose und die Behandlung durch den Augenarzt ersetzt und eine ergänzende Maßnahme darstellt, um frühzeitig Veränderungen am Augenhintergrund zu erkennen. Hieran kann sich bei Bedarf natürlich eine Beratung unserer Kundinnen und Kunden zu einer neuen Brille anschließen.



4. Kundenerfahrung

- **Wie reagieren die Kunden in der Regel auf das KI-Augenscreening-Verfahren?**

Unsere Kundinnen und Kunden sind sehr interessiert an dem neuen Verfahren. Besonders, seit wir für diese neue optometrische Dienstleistung auch durch POS-Werbematerial aufmerksam machen und diese im Gespräch erläutern, merken wir eine große Offenheit und damit verbunden eine Nachfrage.

- **Welche Rückmeldungen haben Sie von Kunden zu dieser neuen Technologie erhalten?**

Vielen Kunden ist das Thema KI eher aus Zusammenhängen wie ChatGPT ein Begriff, sodass wir unseren Ansatz schon auch erläutern müssen. Aber dann sind die Kunden durchaus begeistert und sehr angetan von den Möglichkeiten der neuen Technologie.



5. Umgang mit Auffälligkeiten von potenziellen Augenerkrankungen

• Wenn das KI-Screening potenzielle Augenkrankheiten aufdeckt, wie kommunizieren Sie dies dem Kunden?

Hier kommt wieder unsere bereits erwähnte Trainerin ins Spiel. Sie hat unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dahingehend geschult. Sie wissen daher genau, wie sie speziell behandlungsbedürftige Auffälligkeiten den Kunden gegenüber kommunizieren sollen.

Für uns ist es von äußerster Wichtigkeit, dass alle Kunden unseren Betrieb mit einem sicheren Gefühl verlassen, auch wenn im Screening-Bericht erste Auffälligkeiten entdeckt wurden. Darum haben wir ein besonderes Augenmerk auf die Schulung der Kommunikation mit dem Kunden gelegt. Denn wir möchten unseren Kunden das Gefühl vermitteln, dass sie nicht allein gelassen werden, sondern wir möchten Sie mit einem guten Gefühl zur Diagnose und ggf. Behandlung an einen Augenarzt ihres Vertrauens übergeben.

• Welche Schritte unternehmen Sie, um Kunden zu unterstützen, die eine Diagnose aus dem KI-Screening erhalten?

Wir möchten an dieser Stelle nochmal erwähnen, dass der KI-Bericht keine Diagnose darstellt, sondern frühzeitig Auffälligkeiten auf der Netzhaut erkennt. Werden erste Anzeichen für eine der drei genannten Augenerkrankungen durch die KI gefunden, werden die Kunden selbstverständlich direkt an den Augenarzt verwiesen. Dafür geben wir dem Kunden seinen persönlichen Bericht der KI mit. Zusätzlich erhält der Kunde von uns ein Formular, auf dem kurz zusammengefasst die wichtigsten im Screening erkannten Auffälligkeiten kurz angehakt und anschaulich für den Kunden mitgegeben werden. Diese Unterlagen können dann durch den Kunden dem Augenarzt überreicht werden, damit dieser übernehmen und eine Diagnose und Behandlung erstellen kann.

6. Pläne für die Zukunft

• Wie wird sich Ihrer Meinung nach die Rolle der KI bei den Dienstleistungen Ihres Geschäfts in Zukunft entwickeln?

Wie in vielen anderen Berufen und Unternehmen wird sich das Thema KI auch in der Augenoptik etablieren und vor allem in der Auswertung von Messergebnissen eine entscheidende Rolle spielen. Und auch hier werden wir weiterhin darauf setzen, mit einer Kombination aus KI und Beratung durch unsere Mitarbeiter und Sehexperten die bestmögliche Beratung für unsere Kunden anzubieten.

• Gibt es weitere technologische Fortschritte, die Sie in Betracht ziehen, um die Kundenbetreuung weiter zu verbessern?

Da wir mit unseren Betrieben immer am Puls der Zeit sind, werden wir uns auch zukünftig nicht davor scheuen, weitere technologische Neuheiten in unserer Kundenberatung zu präsentieren und einzusetzen. Auch jetzt schon finden in unseren Betrieben Messungen zur Anpassung bestimmter Brillengläser statt, deren Aufbau KI-unterstützt berechnet wird. Darüber hinaus unterstützt KI bereits bestimmte Brillen, die dem Kunden mit der neuen Technologie Themen wie Navigation, Vorlesefunktionen, Notizen, Sprachsteuerung und Teleprompter auch ohne zusätzliche Geräte ermöglichen. Entscheidend beim Einsatz einer neuen Technologie ist für uns jedoch immer, dass es einen echten Mehrwert für den Kunden bietet.

• Vielen Dank für das Interview, Frau Steinkämper!