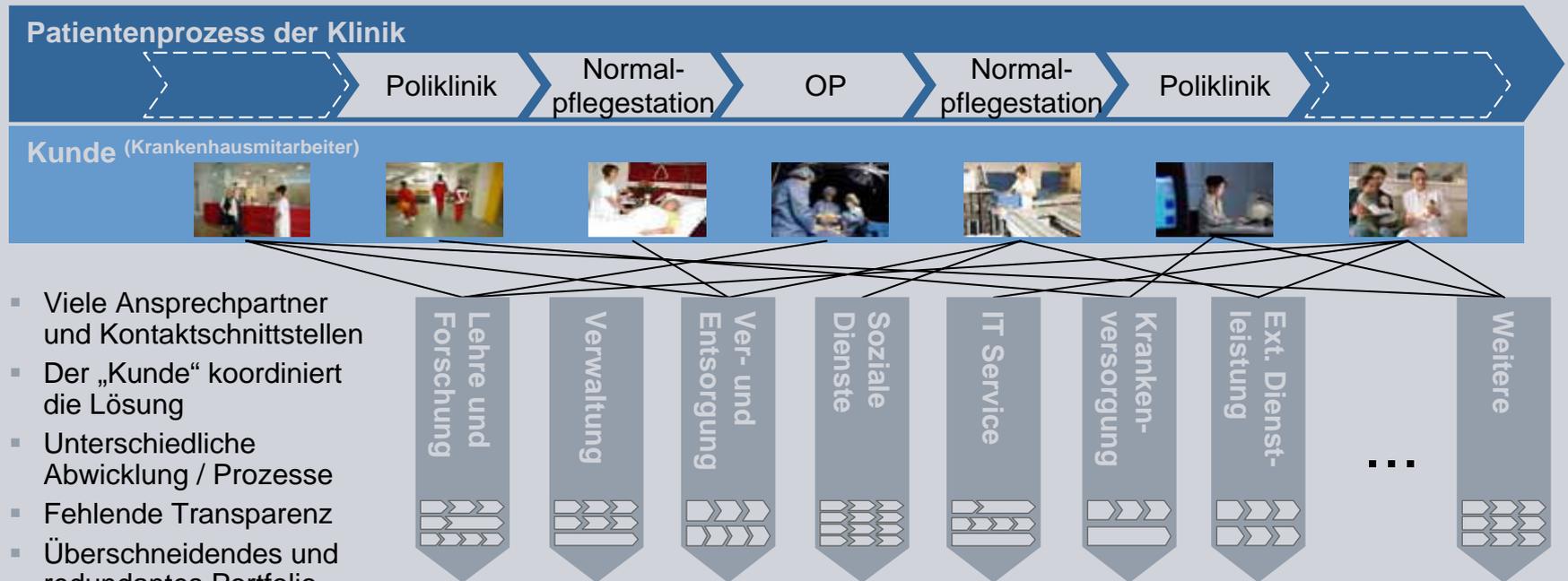


# Überwachung von IT-gestützten Geschäftsprozessen in Kliniken

# In der Abwicklung und Steuerung von Dienstleistungsprozessen existieren enorme Verbesserungspotenziale in Bezug auf Kosten und Fehleranfälligkeit

## Ausgangssituation



## Auswirkung

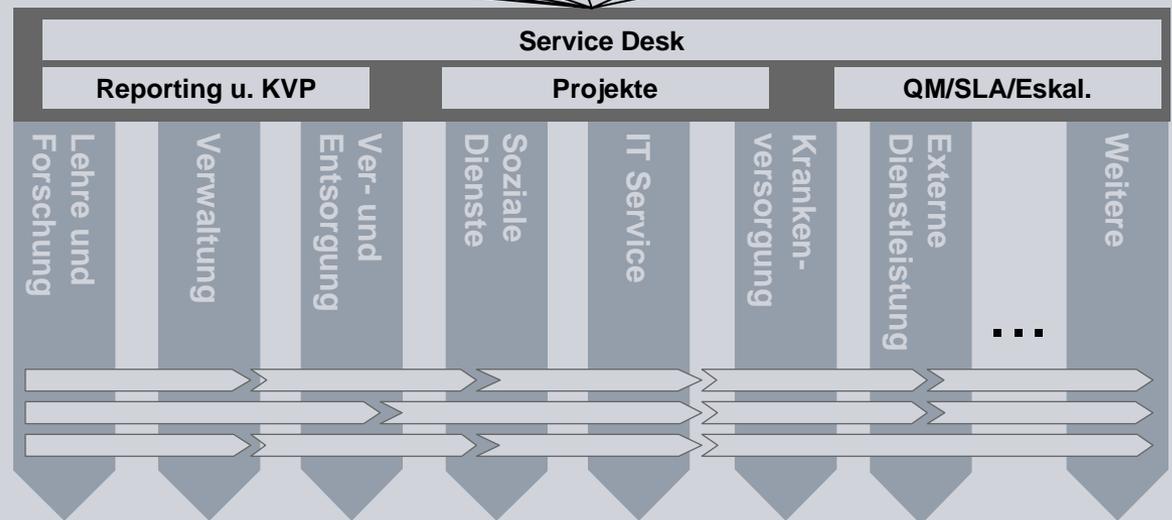
Kostenintensive Prozesssteuerung, aufwändige Ressourcenvorhaltung, hoher Abstimmungsbedarf/Koordinationsaufwand, Parallelentwicklungen und mögliche Fehler (Verwechslung von Patienten)

## Wie kann Service Prozessmanagement helfen?

### SPM-Lösungsmodell



- Standardisierte und automatisierte Dienstleistungsprozesse führen zu nachhaltiger Kosteneinsparung und deutlicher Qualitätsverbesserung
- Eine Kundenschnittstelle stellt sicher, dass die Bedürfnisse der Leistungsempfänger schnell und effektiv bearbeitet werden
- Kennzahlenbasiertes Controlling auf Basis transparenter Kosten und Tätigkeiten ermöglicht verursachungsgerechte Leistungsverrechnung und permanente Überprüfbarkeit der Serviceleistungen
- Zentrales Berichtswesen als valides Führungs- und Steuerungsinstrument liefert weitere Hinweise für kontinuierliche und nachhaltige Prozessverbesserungen mit Hebelwirkung



# Das SPM-Lösungsmodell besteht aus folgenden Komponenten

## Service Prozess Management Lösungsmodell

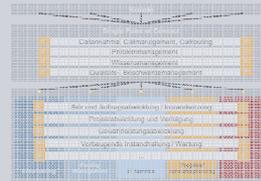
Service Konzept

Betriebskonzept

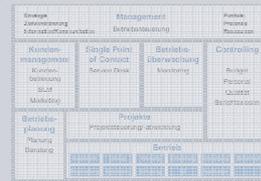
Technologiekonzept

### Services

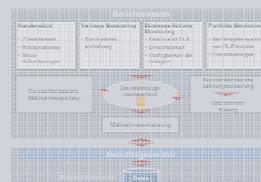
### Prozesse



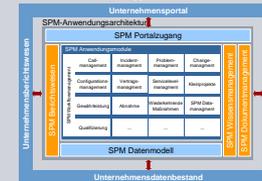
### Organisation



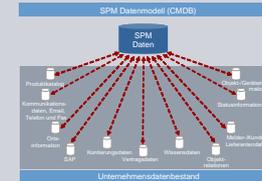
### Berichtswesen



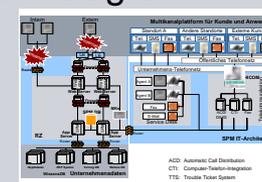
### Anwendungen



### Daten

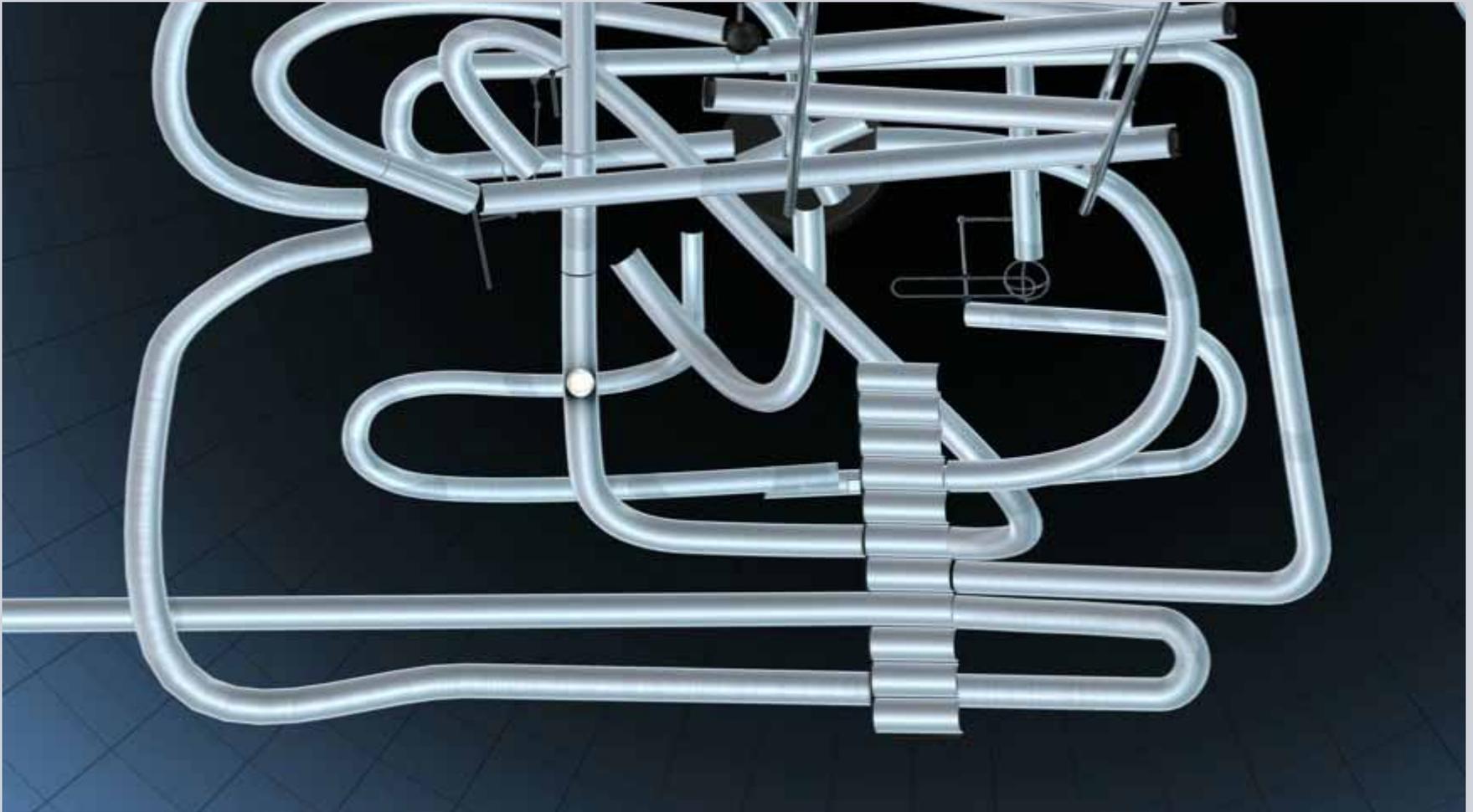


### Technologie



**Geschäftsprozesse von Unternehmen sind oft durchgängig von IT-Systemen abhängig . . .**

**SIEMENS**



Copyright © Siemens AG 2008. Alle Rechte vorbehalten.

## Ausgangssituation

Klinikprozesse sind heute nahezu durchgängig von IT-Systemen abhängig

- IT-Probleme schränken die Handlungsfähigkeit der einzelnen Abteilungen ein

Patienten-, Lieferanten- und Geschäftsbeziehungen münden verstärkt in verkettete und automatisierte Prozessabläufe

- Verfahrensprobleme haben nachhaltige Auswirkungen auf die Reputation

IT-Kosten sind ein großer Posten in der Budgetplanung

- Schlechte oder überperfektionierte IT-Services sind hier die Kostentreiber

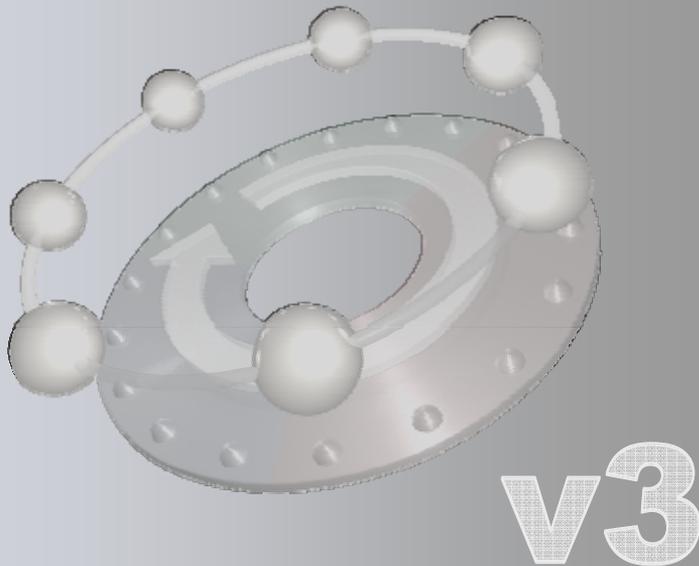
Fachabteilungen und IT-Betreiber haben unterschiedliche Sichtweisen von Servicemanagement

- Optimierungen der IT und der Klinikprozesse finden in der Regel getrennt statt und führt so zu „Reibungsverlusten“.

# Allgemeine Trends um mit diesen Problemen umzugehen

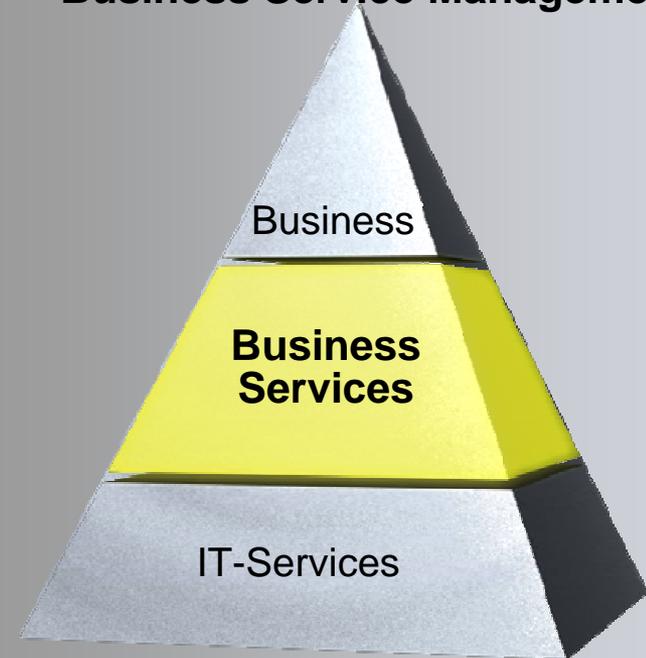
# ITIL

Continual Service Improvement

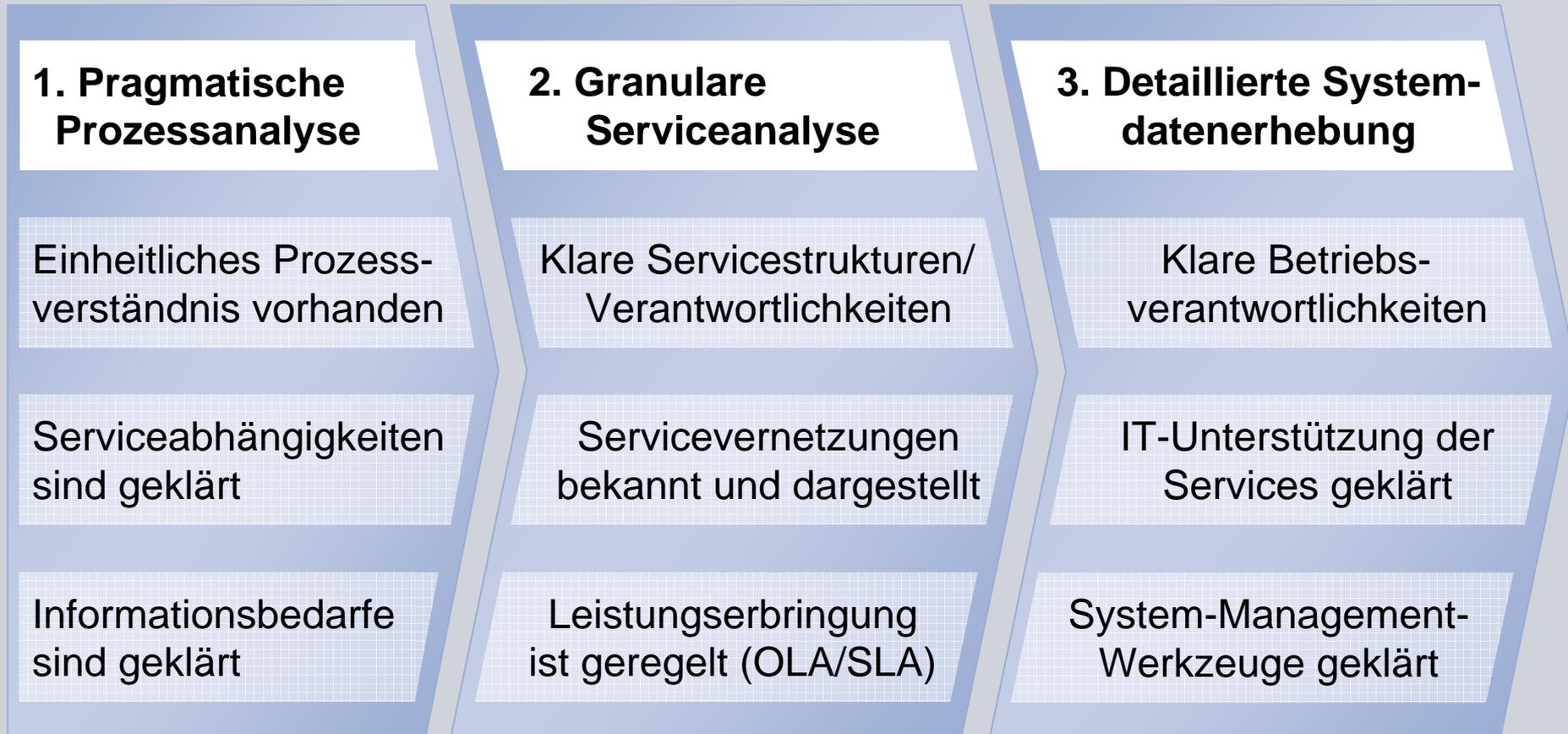


# BSM

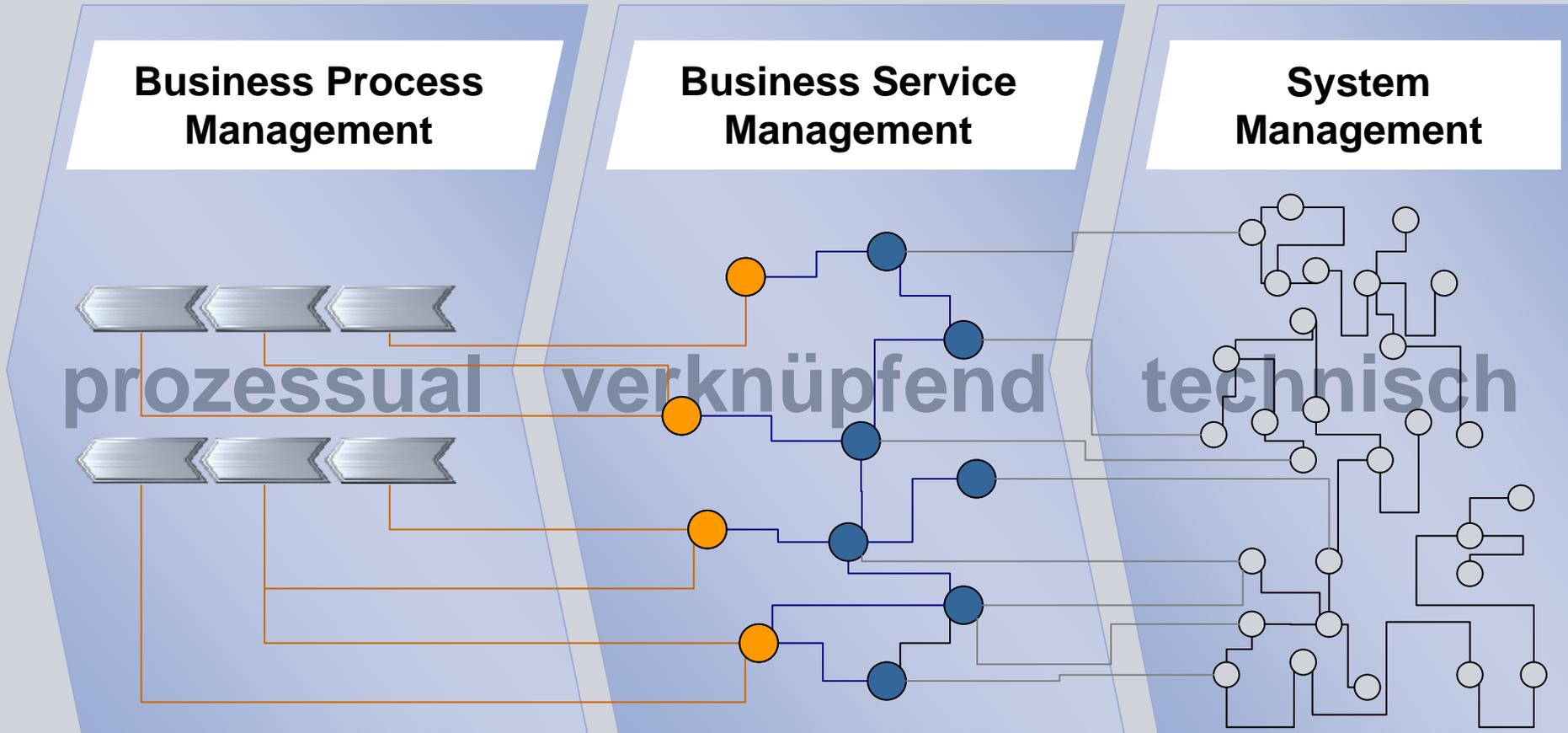
**Business Service Management**



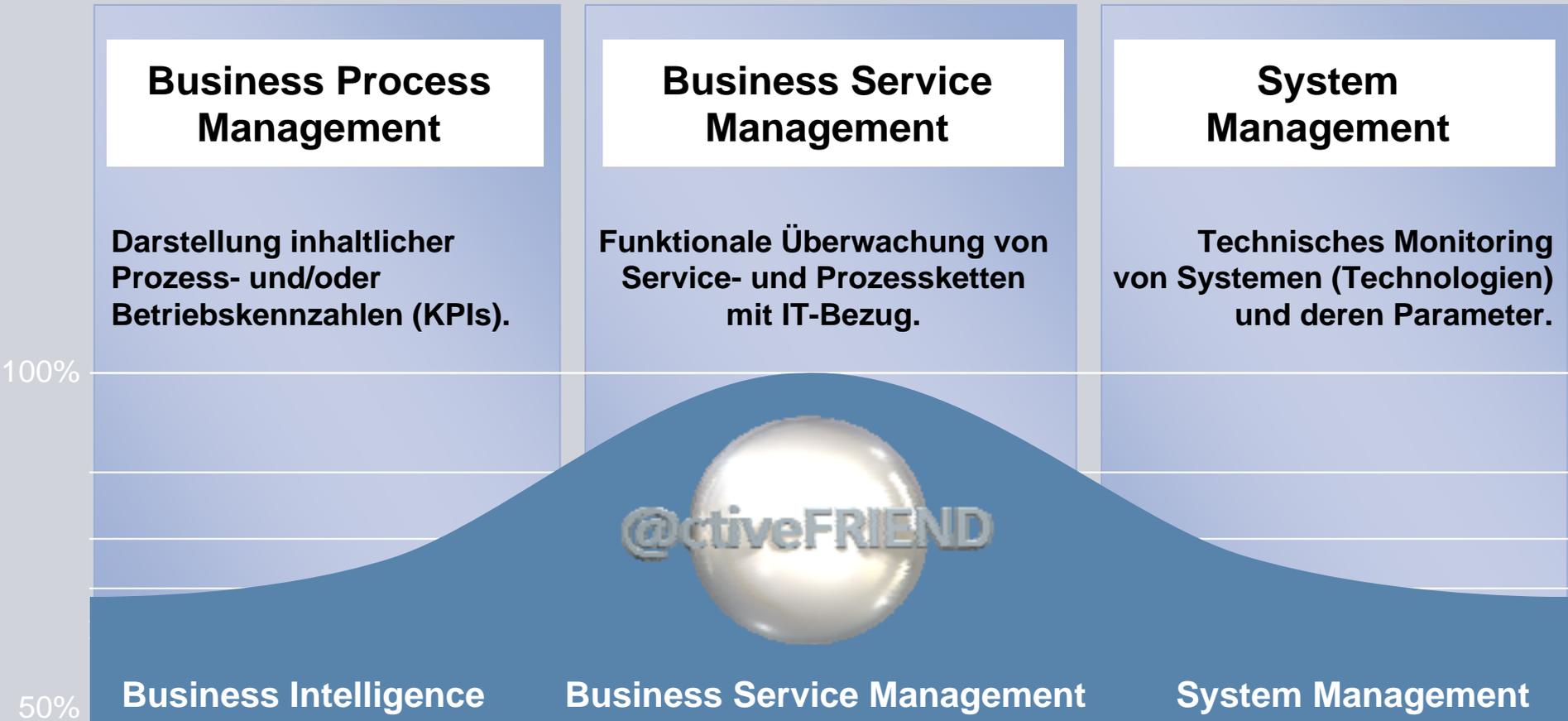
# Projektvorgehen getrieben aus der IT



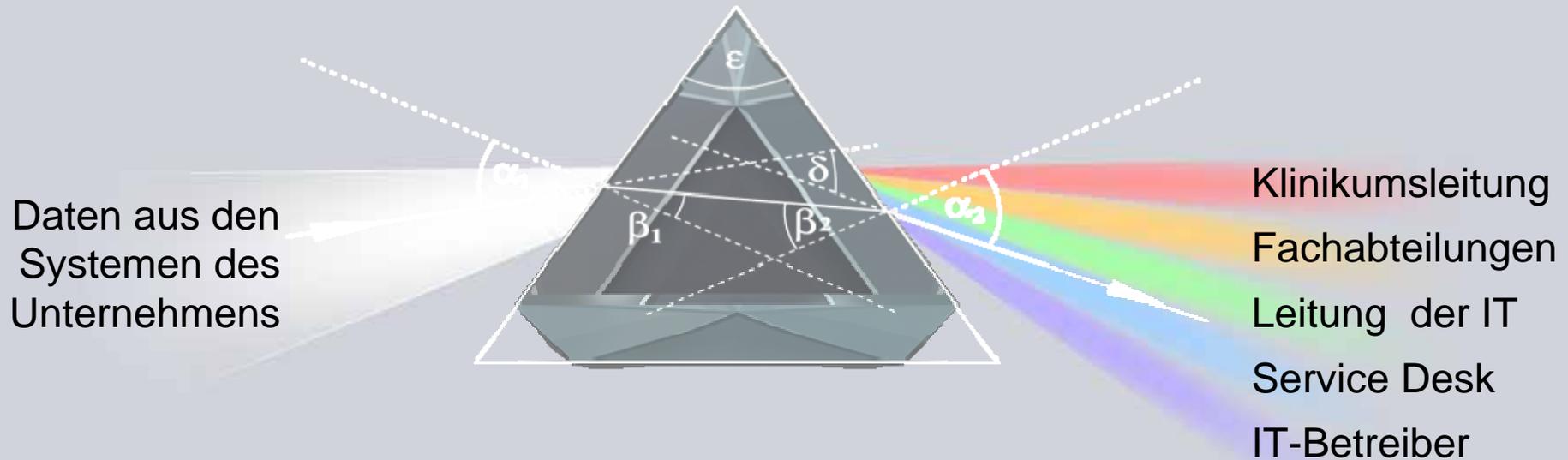
# Komplexität wird durch Strukturierung beherrschbar



# @ctiveFRIEND als Bindeglied zwischen Prozess und Technik



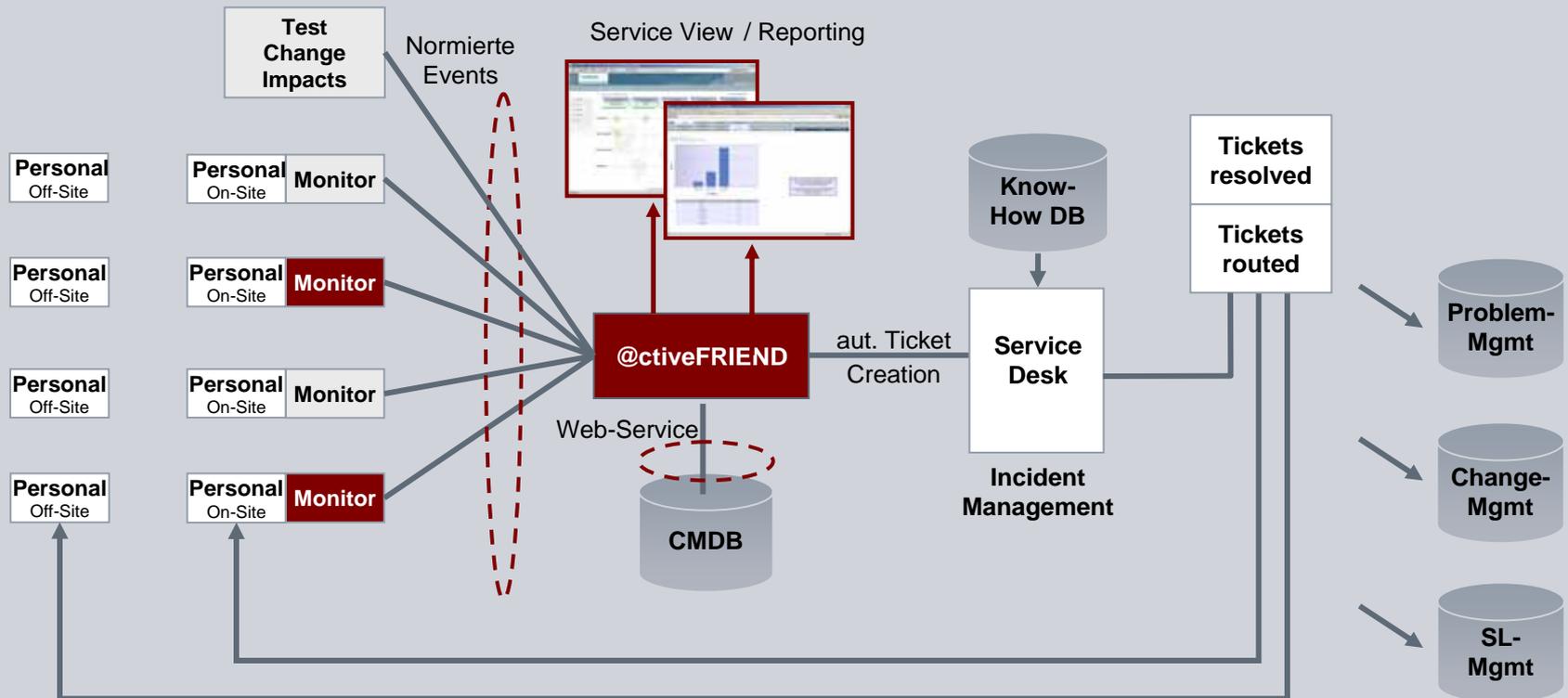
# Das @ctiveFRIEND – Prinzip eine Störung hat unterschiedliche Auswirkungen



„Eine Biene sieht alles was sie für ihren Job braucht, die Farbe dunkelrot gehört nicht dazu.“

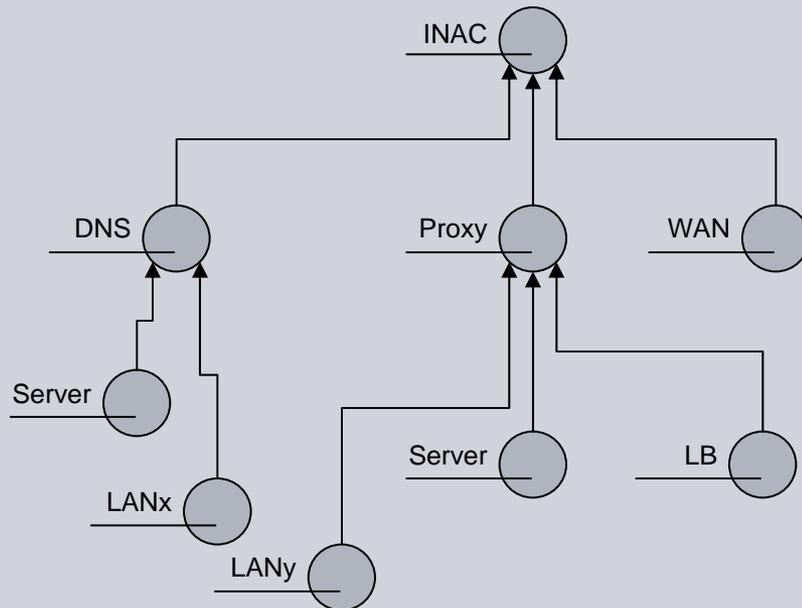
Relevante Daten auf ihren Informationsgehalt runterbrechen und den jeweils relevanten Personen einfach zur Verfügung stellen - das ist @ctiveFRIEND

## Vom IT-System zum Krankenhaus-Service

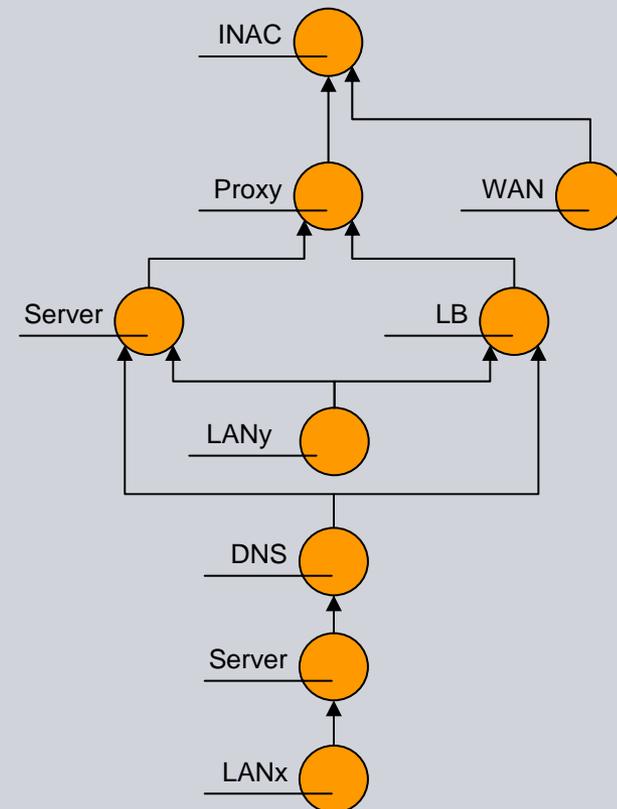


# Servicemodelle – logisch vs. technisch

## Architekturtechnisches Servicemodell



## Datentechnisches Servicemodell

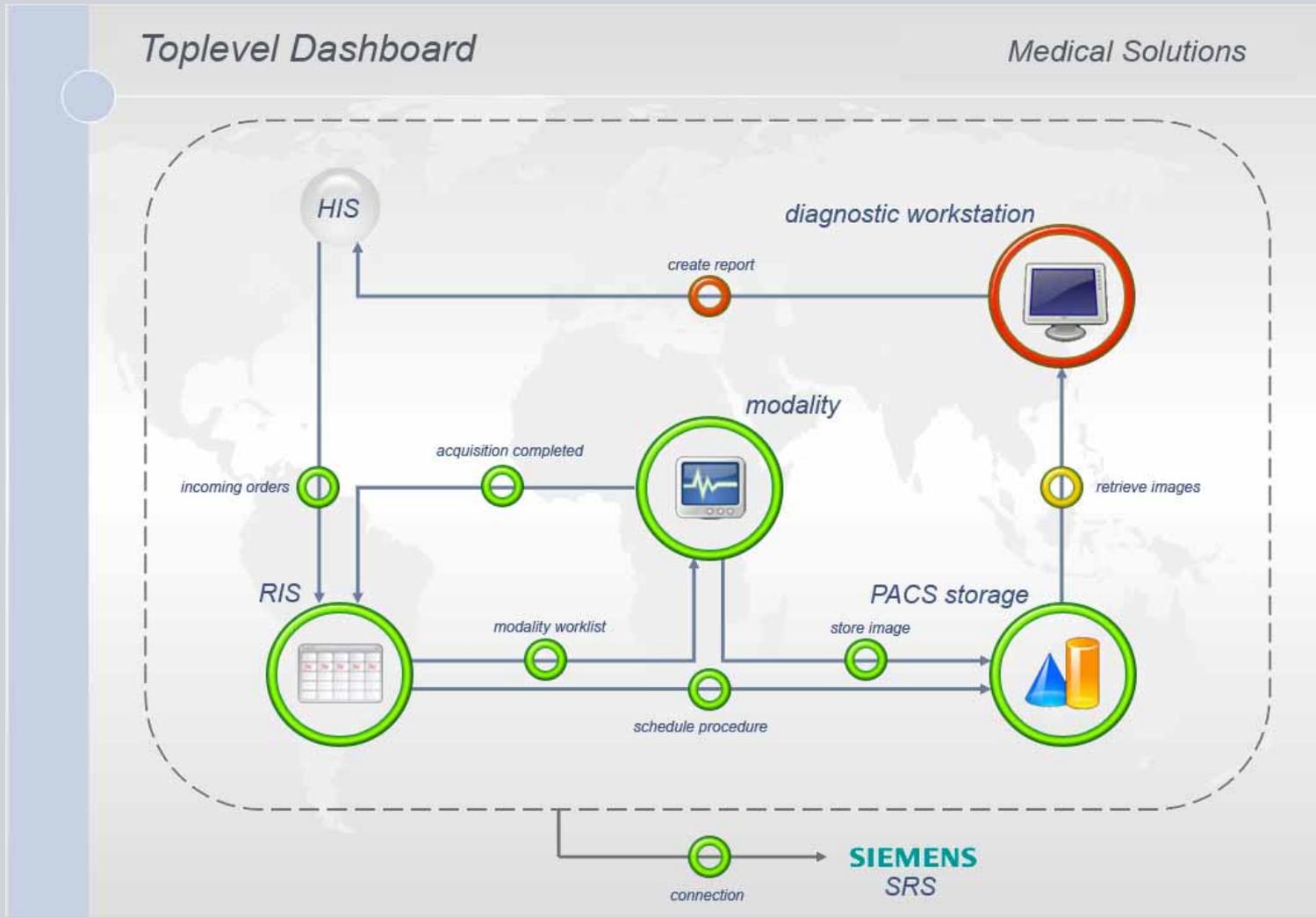




## Screenshots aus aktuellem Siemens-Projekt



## Screenshots aus aktuellem Siemens-Projekt

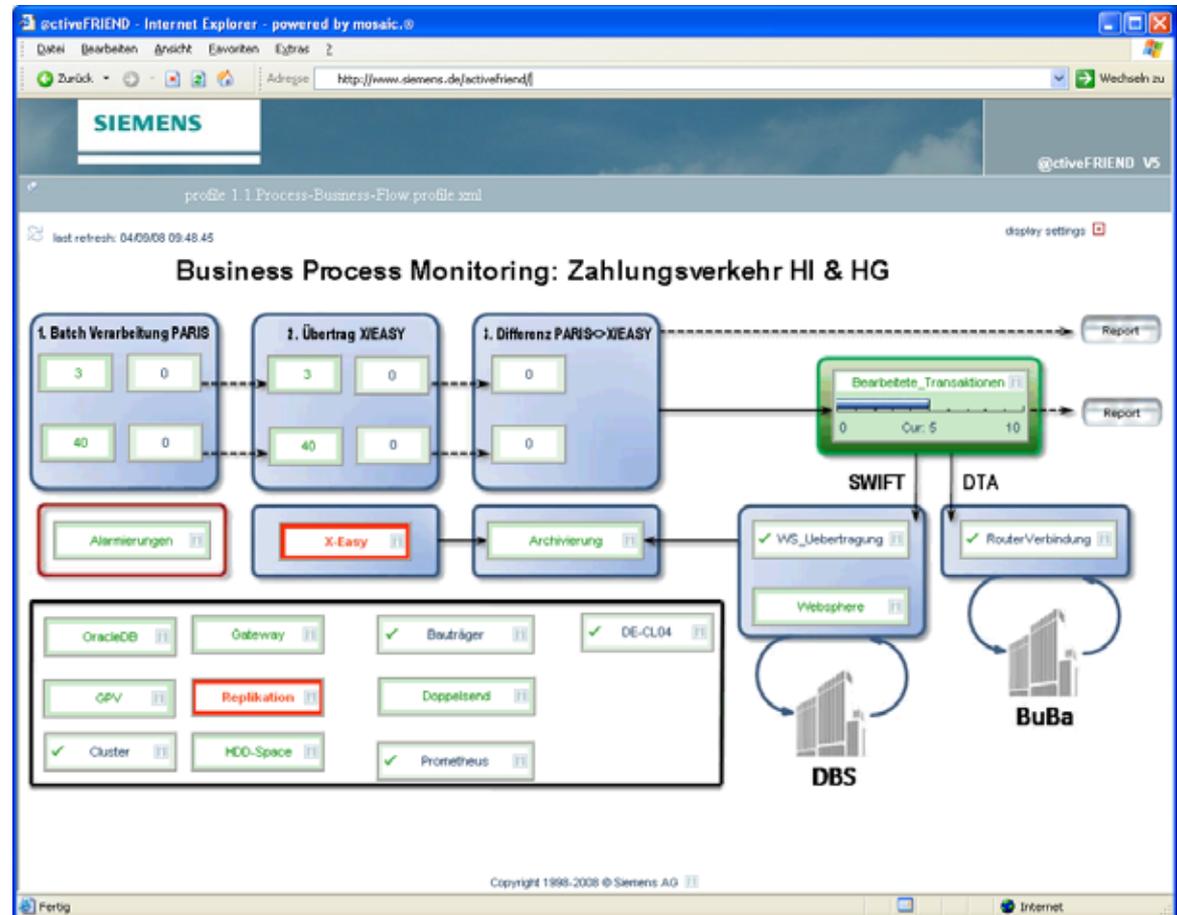


# HypoRealEstate Bank Beispiel „Zahlungsausgang“

Werden alle Buchungen zeitgerecht verarbeitet?

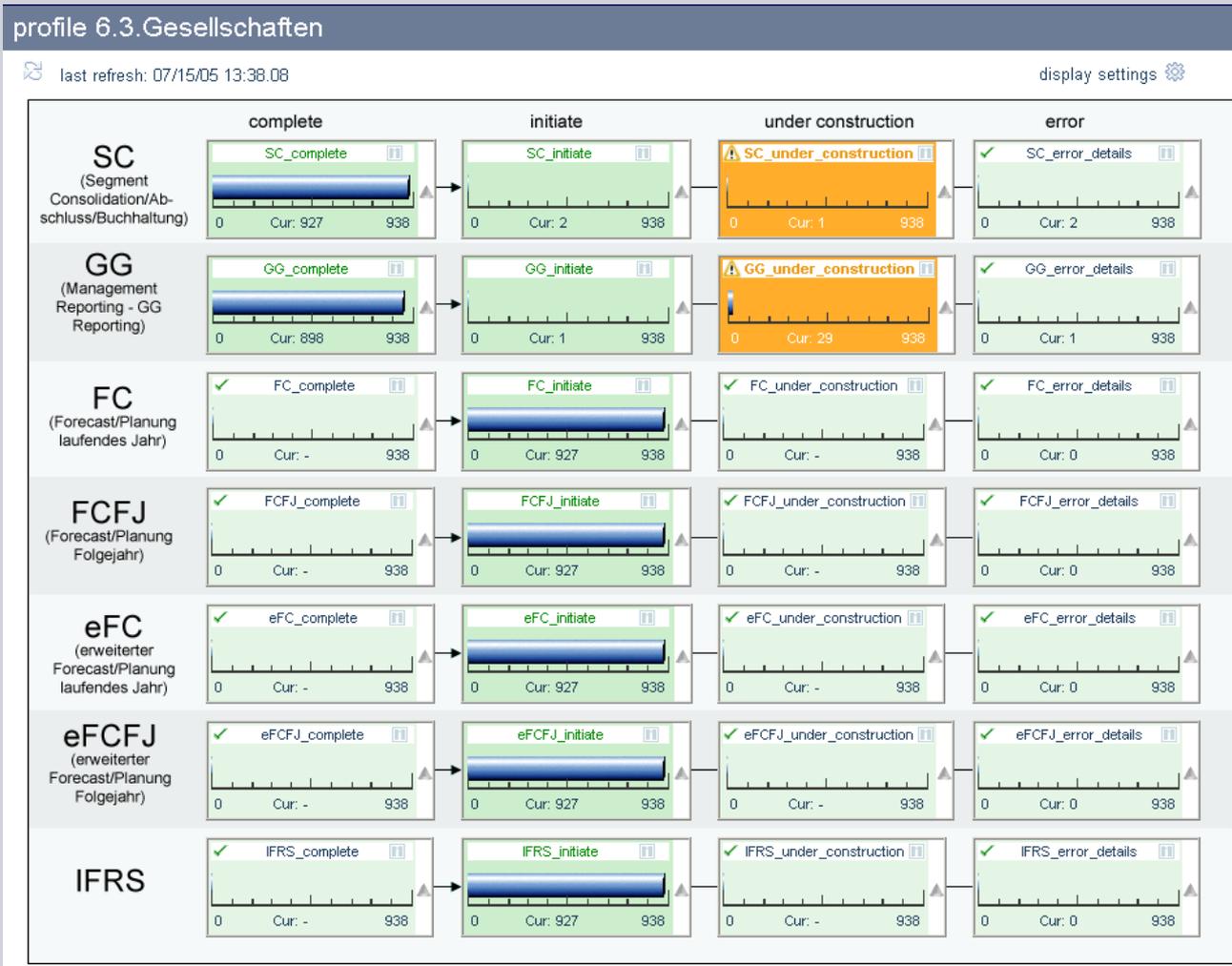
Wie ist die Qualität der Transaktionen (STP)?

Wenn es Störungen gibt, worauf haben diese Einfluss und kennen wir die Ursache?



# Siemens AG

## Beispiel Konzernabschluss



## Kontakt

**Marc Votteler**

Product Manager

Siemens AG – ITO A&S 2

Nürnberger Str. 74  
91052 Erlangen

Telefon: +49 – 9131/7-22442

Fax: +49 – 9131/7-23811

E-Mail: [marc.votteler@siemens.com](mailto:marc.votteler@siemens.com)