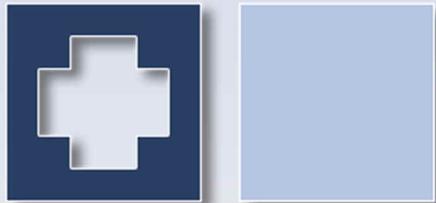




Exxent



Consulting

Health Care Excellence



Neuausrichtung einer IT-Abteilung im Krankenhaus

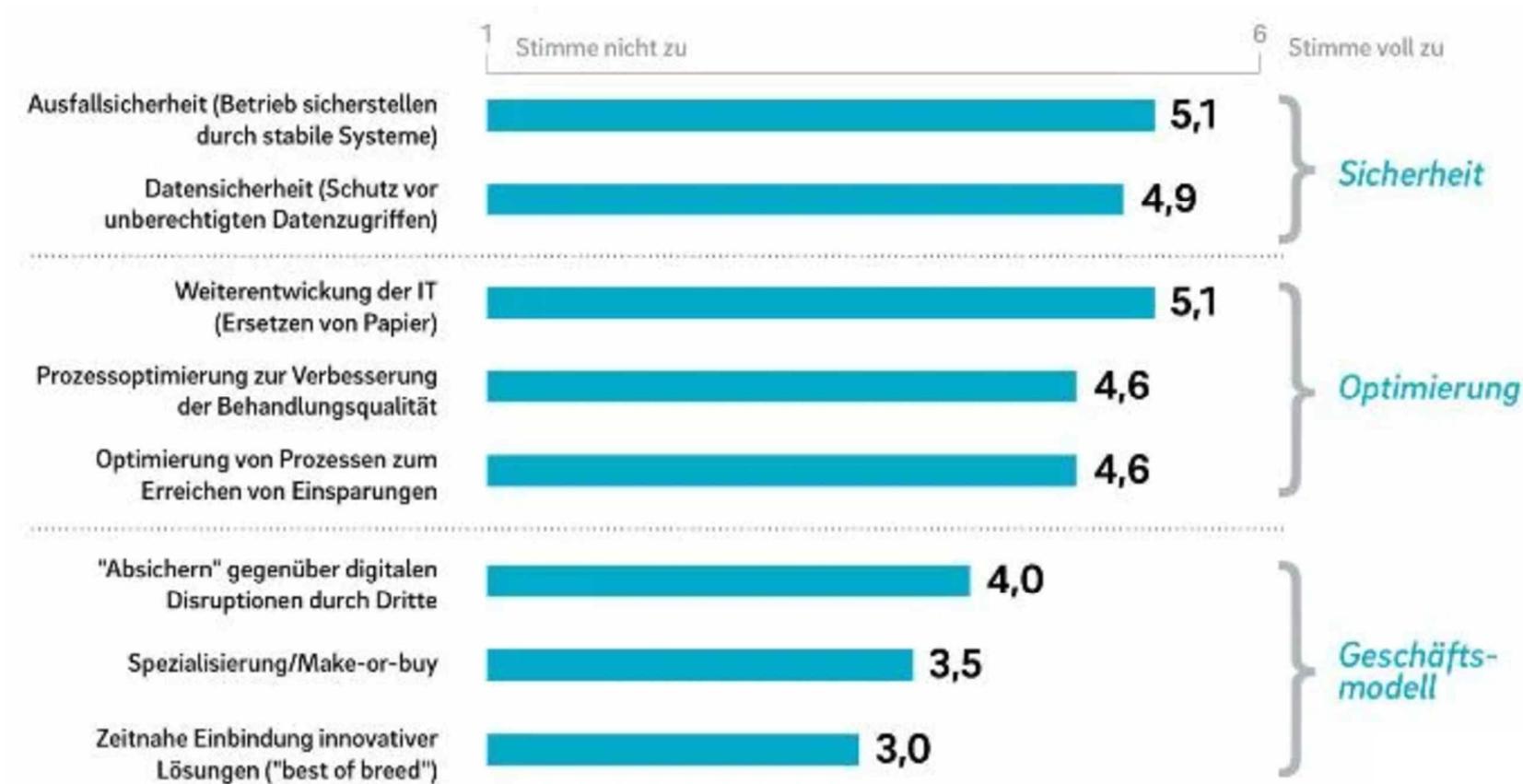
- Anforderungsprofil und Herausforderungen (Digitalisierung)
- ITSM, IT-Dienste, ITIL-Standards (light/digest)
- Sollprozesse für das ITSM
- Zielorganisation, Sourcing
- Pilotumsetzung

September 2020

Die digitale Zukunft des Krankenhauses planen

- Digitalisierung ist die industrielle Revolution des **21. Jahrhundert und somit auch ein Megatrend** unserer Zeit.
- Die **Prozesse** des Unternehmens werden durch Digitalisierung immer mehr **standardisiert und automatisiert**.
- Die **Digitalisierung** schreitet auch im Krankenhaus immer **weiter voran**. Die digitale Verarbeitung von Informationen und Daten ist in vielen Bereichen des Krankenhauses zunehmend. Auch Geräte, medizinische Systeme und das KIS sind immer mehr digital miteinander verbunden. Elektronische Patientenakten oder Patientendaten-Management-Systeme sind immer weiter verbreitet und auch mit immer mehr Softwarekomponenten verknüpft.
- Jedoch ist der heutige **Entwicklungsstand in der Digitalisierung der Krankenhäuser** sehr heterogen. Insbesondere die Durchgängigkeit von Daten und Informationen ist in vielen Fällen noch nicht gegeben und die Informationsverarbeitung findet in zahlreichen Fällen redundant statt. Eine adäquate elektronische Unterstützung für die vollständige Einbindung der verschiedenen benötigten Ressourcen wie Personal, Räume, Geräte etc. ist häufig nicht vorhanden oder unvollständig ausgebaut.
- Häufig **fehlt den Kliniken eine Gesamtstrategie** und die **entsprechende Roadmap** zur Entwicklung und Umsetzung eines digitalen Krankenhauses. Digitalisierung ist ein **Muss und keine Option**. Digitalisierung soll jedoch in diesem Zusammenhang kein Selbstzweck sein, sondern dabei helfen die Klinikprozesse effizienter zu gestalten, um insbesondere auch dem Fachkräftemangel zu begegnen.
- Mit dem neuen **Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG)** investieren Bund und Länder rund 4,3 Mrd. Euro in die Digitalisierung und IT-Sicherheit deutscher Krankenhäuser sowie in deren modernen Notfallkapazitäten. Dadurch werden den Krankenhäusern viele Chancen und Förderungen für die Digitalisierung der Klinik geboten, was allerdings auch eine große Komplexität und Herausforderung beinhaltet.
- Aber damit stellt sich in den Krankenhäusern die Frage, welche Informationen und Werkzeuge zur erfolgreichen Beantragung der Fördermittel und zur Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen benötigt werden.
- **Durch Digitalisierung werden aber auch die Anforderungen an die klinikinterne IT-Abteilung immer höher.** Auch die IT- und Medizintechnik-Abteilung muss sich zum vollumfänglichen IT-Dienstleister für das Krankenhaus weiterentwickeln. Die Administration der Systeme ist heute häufig geprägt von Ad-hoc-Prozessen und Verschwimmungen in den Bereichen. Es müssen jedoch eindeutige Rahmenbedingungen definiert werden, wie sich die IT zukünftig aufstellen sollte, um die Herausforderungen der Digitalisierung zu meistern.

Ziele der Digitalisierungsstrategien deutscher Krankenhäuser

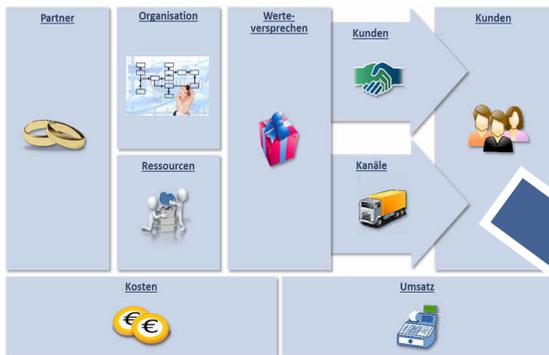


Quelle: Roland Berger Krankenhausstudie 2018, Befragung der 500 größten deutschen Krankenhäuser

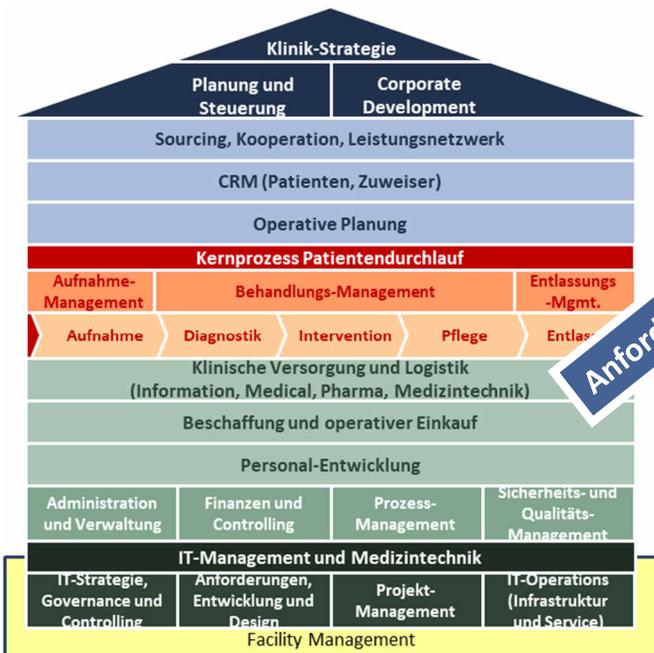
Ausgangssituation und Zielsetzungen

Die Digitalisierung muss im Kontext von Strategiezielen, Wertschöpfungskette, Prozessen individuell festgelegt und in einer Roadmap für das Unternehmen entwickelt werden

Strategie / Business Modell CANVAS:



Prozesshaus des Krankenhaus:



Ziele

Lösungen

Anforderungen

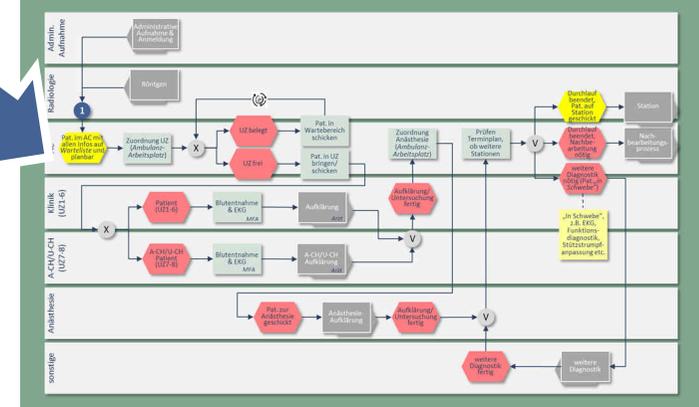
Ergebnis



Elemente der Digitalisierung

Durchgängiges KIS & BA	Data Mining & Big Data
Digitalisierung analoger Daten	Digitale Plattformen, Vernetzung
Intelligente Datenverarbeitung/AI	Social Media
Interface Engineering	Sensorik/Telemetrie
Mobile Computing	Robotik, Automatisierung

Sollprozesse mit optimaler digitaler Unterstützung

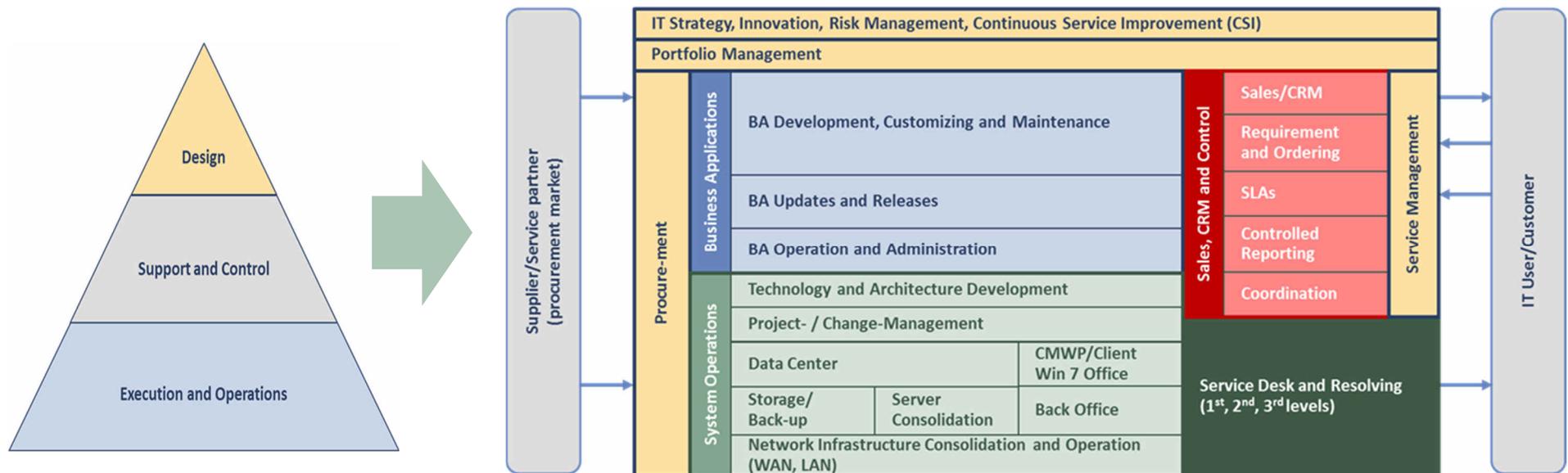


Ausgangssituation und Zielsetzungen

Herausforderungen für das Management der IT und Business Applications (Medizinische Subsysteme)

- Digitalisierung und Wachstum führen zu immer mehr Dislozierung und Vernetzung
- Wertschöpfungsketten und Prozesslandkarten variieren immer mehr (Vielfalt)
- Patienten-/Kundenorientierung und Effizienzdruck verlangen nach Standardisierung
- Für die Prozessunterstützung steht eine Vielzahl von fachbereichsspezifischen Lösungen bereit
- Die Anzahl der zu verwaltenden Business- und Enterprise-Applications (KIS & Subsysteme) und ihrer Schnittstellen wird immer größer
- Der Druck auf die IT-Organisation wächst bez. Qualität, Kosten und Zeit
- Der IT- und Medizintechnik-Service steht im Dilemma zwischen Servicefabrik und Patienten-/Mitarbeiterzufriedenheit
- **Standards sind hier auch für den Mittelstand ein Soll, müssen aber verdaulich angepasst werden**

➔ **Gesamthaftes Referenzmodell einer IT/BA-Serviceorganisation nach Hauptfunktionen:**



IT-Service-Management und ITIL im Krankenhaus

- Zu den unbestrittenen Errungenschaften der IT-Geschichte in den letzten 20 Jahren gehört, dass die Prozessorientierung im IT-Management Fuß gefasst hat. Diese Entwicklung ist eng mit dem Regelwerk ITIL (IT Infrastructure Library) verknüpft - ohne dieses Framework wäre sie nicht möglich gewesen. ITIL stellte erstmals ein durchgängiges Methodenwerk für die Strukturierung und Steuerung der Abläufe bei den IT-Services zur Verfügung.
- ITIL ist aber viel mehr als nur eine Ansammlung von Prozessen. Es bildet die Basis für ein umfassendes Management-System. Dieses besteht nicht nur aus Prozessen, sondern auch aus Grundprinzipien, Modellen und Funktionen. **Die Prozesse sind letztendlich nur das Bindeglied zwischen den IT-Services.** Somit stellt ITIL mit seinem ganzheitlichen Ansatz eine Blaupause für die organisatorischen Fähigkeiten dar, die eine erfolgreiche IT-Organisation benötigt. ITIL stellt dem IT-Management ein Basiswerkzeug für die systemorientierte und ganzheitliche Steuerung der IT-Organisation zur Verfügung.
- In Großunternehmen hat sich ITIL als Standard für das IT-Service-Management längst durchgesetzt. Doch ist dieses Regelwerk durch einen entscheidenden Nachteil geprägt: ITIL hat den Mittelstand vergessen. Gemeint sind die Firmen, deren IT-Organisationen nur 10 bis 100 Mitarbeiter umfassen, wie z.B. auch Krankenhäuser. Für Servicestrukturen in dieser Größenordnung erweist sich ITIL als zu wenig praxistauglich. In seiner Komplexität ist das Framework nur äußerst bedingt auf die Prozesse in solchen Organisationsverhältnissen anwendbar und ist in seiner Gesamtheit häufig zu komplex, zu starr und zu aufwändig.
- Selbstverständlich gibt es auch ohne ITIL bereits eine Vielzahl funktionierender Prozesse in den IT- und Medizintechnik-Abteilungen der Krankenhäuser. Allerdings folgen sie oft keiner durchgängigen Gestaltungsidee, weshalb prozessuale Improvisationen nach dem bekannten „Hey-Joe“-Prinzip vorherrschen. Die Konsequenz ist häufig eine latente Intransparenz, unzureichende Effizienz und Schwächen im Leistungs-Level der IT-Services.
- Solche Bedingungen widersprechen jedoch den Leistungs- und Qualitätserfordernissen, die in einer Klinik an die IT-Organisationen gestellt werden. Und in den vergangenen Jahren sind diese Anforderungen mit großer Dynamik gestiegen. Das liegt daran, dass die Klinikprozesse bis hin zu den Patienten in immer umfassenderer Weise informationstechnisch unterstützt werden.

Die Komplexität von ITIL muss auf die Bedürfnisse der Klinik reduziert werden

- Nach Ansicht Vieler schafft die Komplexität von ITIL schwierige und aufwändige Projektbedingungen, die erhebliche Erfolgsrisiken in sich bergen und die Ressourcen einer Klinik-IT zu stark belasten würden. Aber kein Unternehmen wird alle Prozesse auf einmal einführen - das Prozess-Framework sollte man kontinuierlich nach Bedarf wachsen lassen – die Einführung von ITIL sollte für die Organisation „verdaulich“ gestaltet werden.
- Die Themen in der ITIL-Methodik sind ja auch deshalb in den Büchern beschrieben, weil sie für die meisten IT-Organisationen wichtig sind. Denn auch in kleineren Organisationen, wie Krankenhäusern, gibt es Incidents und auch hier identifizieren die Verantwortlichen Probleme, die nachhaltig beseitigt werden müssen. Das Management des Inventars ist ebenfalls wichtig, genau wie Änderungen bei den IT-Services und der Infrastruktur. Auch eine kleine IT-Organisation braucht eine IT-(Service)Strategie und ein Service Portfolio u.v.m.
 - Dazu ein Beispiel: Ob mit oder ohne ITIL-Capacity-Management - die Entwicklung der Kapazitätsanforderungen und der Kapazitätsauslastung muss überwacht, analysiert sowie in der Infrastruktur und den Services umgesetzt werden. Wenn ein neuer Service konzipiert werden soll, ist die Frage nach der Anzahl der erwarteten User und Transaktionen zu beantworten; die Antwort muss sich zudem in den Vereinbarungen mit Kunden und Lieferanten widerspiegeln. Capacity-Management bietet hierfür einen strukturierten Ansatz.
- Ein Regelwerk wie ITIL stellt klare Rollen und Verantwortlichkeiten heraus, so dass Aufgaben und Kompetenzen eindeutig zugewiesen werden können. Auch für sich ändernde Anforderungen sind Prozesse definiert, mit deren Hilfe die Änderungsanträge gestellt, bewertet, genehmigt und kontrolliert eingeführt werden können. Mit standardisierten Prozessen und eindeutigen Ansprechpartnern kann die IT auf Anforderungen des Klinikbetriebes schnell und effizient reagieren. Ein weiterer positiver Effekt, ist der Wechsel vom ungeplanten zum koordinierten Ressourceneinsatz. Die Methoden und Modelle in ITIL stellen weitgehend sicher, dass im Rahmen von Veränderungen in proaktive Aktivitäten wie Risiko-Management investiert wird. Wer auf diese, zunächst bürokratisch erscheinenden Aktivitäten verzichtet, provoziert ungeplante Ausfälle und einen nicht kalkulierten Ressourceneinsatz zur "Entstörung". Mittel- und Langfristig lassen sich durch ITIL also auch messbare Kosteneinsparungen erzielen.

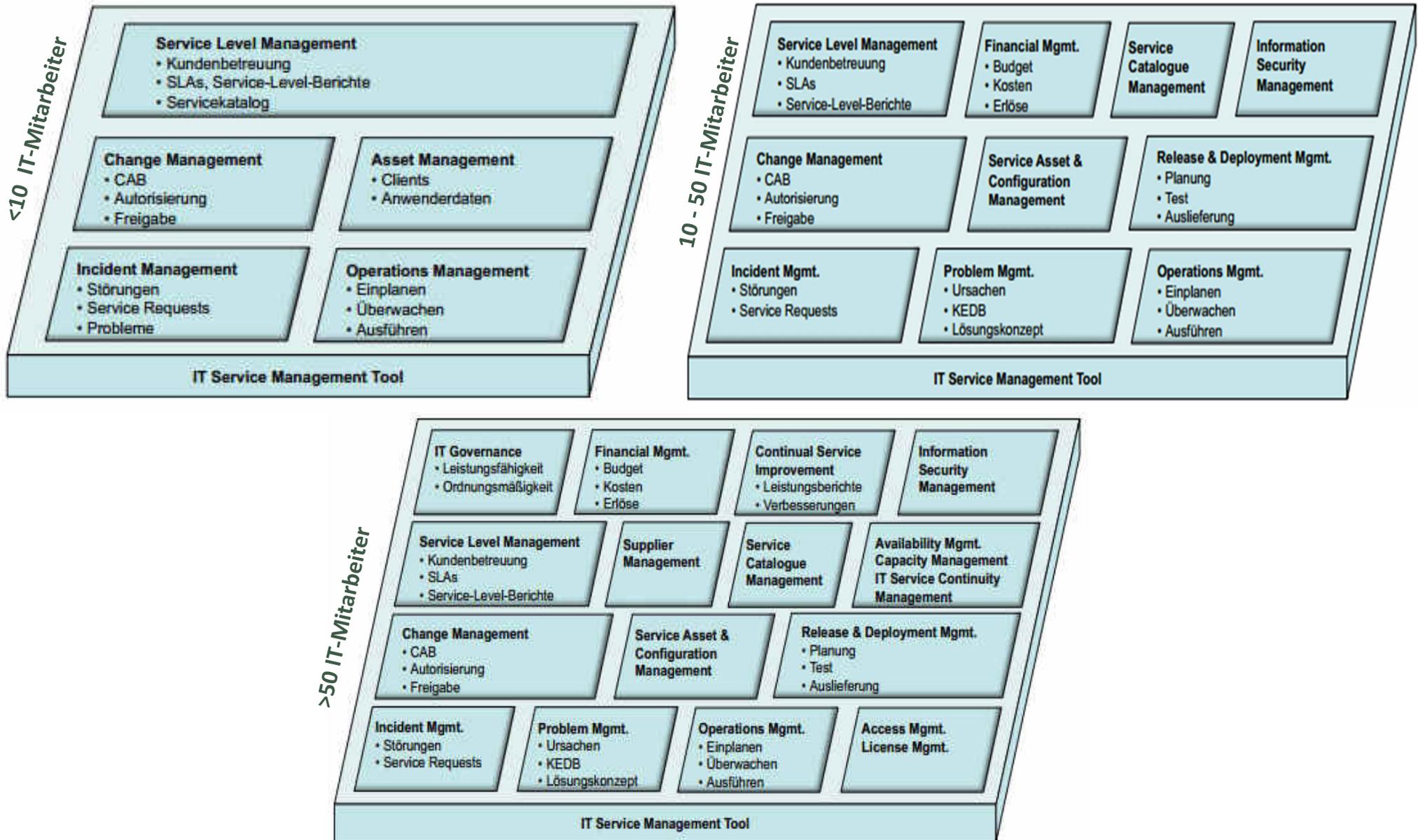
**➡ Fazit: Jede (IT-)Organisation muss ITIL auf das Maß beschränken, das sie benötigt.
Das kann, darf und muss sie machen (ITIL light).**

Kernthemen der IT im Mittelstand

- Die Berechtigung einer „ITIL light“-Version leitet sich auch daraus ab, dass die Anforderungen in der IT des Mittelstands längst nicht so vielfältig sind wie bei Großunternehmen. Sie beschränken sich nach unseren Erfahrungen auf neun Kernthemen, denen sich die IT auch nur in einer geringeren Tiefe widmen muss. Diese sind:
 - **der IT-Betrieb**
 - **die Bearbeitung von Störungen mit Incident- und Problem-Management**
 - **die Auftragsbearbeitung im Sinne des Change-Managements**
 - **die systematische Abarbeitung von Projekten**
 - **die Kontrolle der IT-Infrastruktur**
 - **das Vertrags-Management**
 - **die gesamte Sicherheitsthematik**
 - **die Gestaltung der Planungs- und Steuerungsprozesse**
 - **das Qualitäts-Management (KVP).**
- IT-Prozesse entstehen selten auf der grünen Wiese. Daher sind in der Unternehmenspraxis immer mehrere Einflussgrößen für die Organisationsgestaltung zu berücksichtigen - beispielsweise Größe, Kultur, Geografie, Produktspektrum, Mitarbeiterfähigkeiten, Wertschöpfungstiefe in der IT, vorhandene IT-Unterstützung etc. All diese Anforderungen kann ein generisches Referenzmodell nicht leisten.
- Schneller und kostengünstiger umgesetzt sind organisationsspezifische IT-Prozessdesigns, die durchaus an gängige Standards wie ITIL angelehnt sein können, aber die Prozessschritte aus der Praxis heraus begründen sollten. Hilfreich ist hierbei, die Anforderungen aus ITIL als Prozesscheckliste zu verwenden, also zu überprüfen, ob die dort festgeschriebenen Anforderungen/Merkmale von den eigenen und unternehmensspezifischen Prozessdesigns abgedeckt werden.
 - ➡ **Ein Standard ist schon wichtig, es sollte aber ein Unternehmensstandard sein - so individuell wie der Betrieb selbst.**

Ausgangssituation und Zielsetzungen

ITIL nach Maß - Referenzmodelle für den Mittelstand (Beispiele)



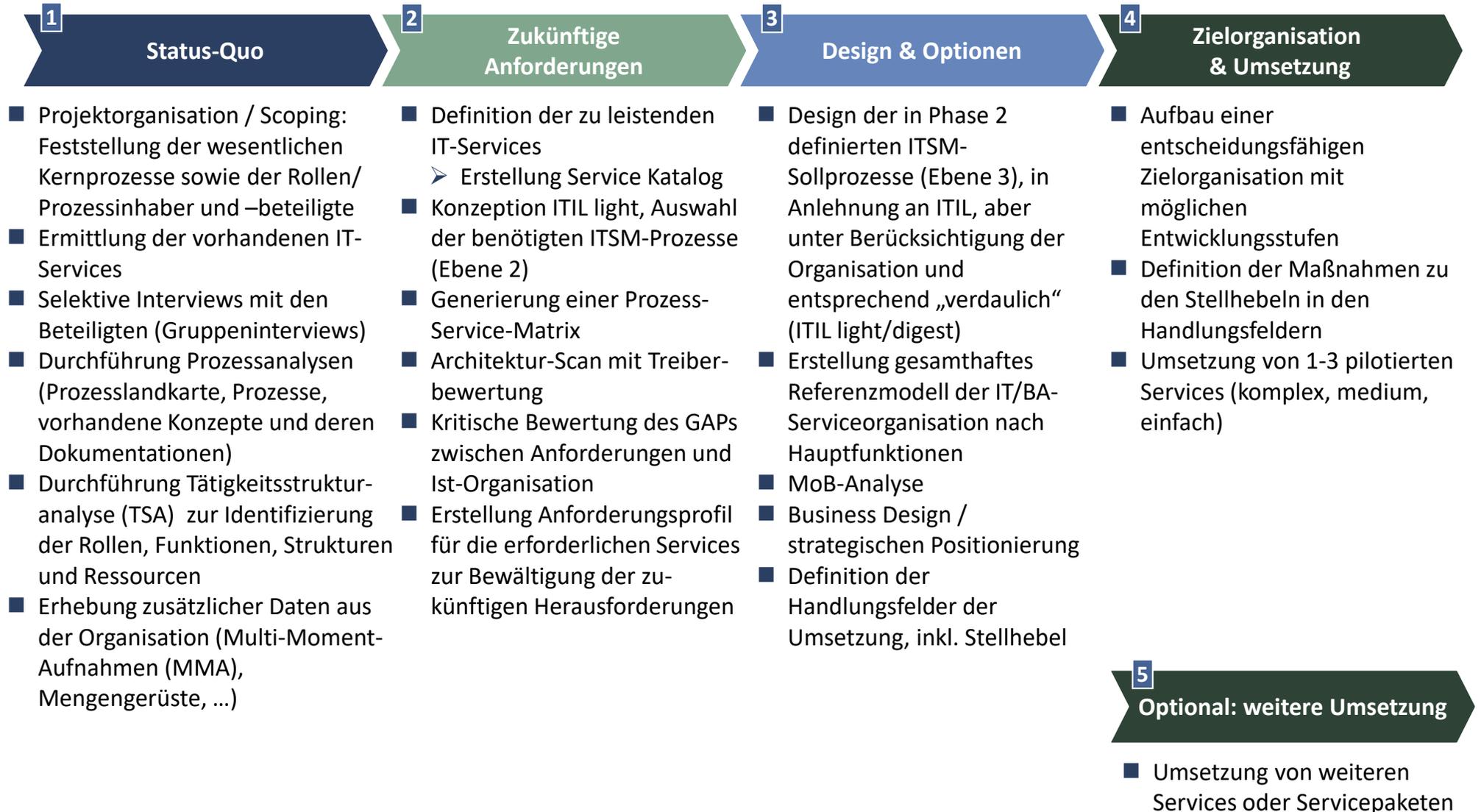
Make or Buy? Eigenbetrieb von IT-Services oder Outsourcing als Option

- Da die IT in einem hohen Maß Vertrauenssache ist, stellt sich meist nicht die Frage, die IT komplett an einen externen Dienstleister auszulagern. In den meisten Krankenhäusern besteht die Prämisse, den IT-Betrieb weiterhin eigenständig zu meistern.
- Allerdings wird es für viele, speziell mittelständisch geprägte und historisch gewachsene IT-Abteilungen immer schwieriger, die steigenden Herausforderungen der zunehmenden Digitalisierung alleine zu schaffen. Es wird immer problematischer die komplexen und dynamischen Anforderungen zu erfüllen und das benötigte Expertenwissen aufzubauen und zu halten.
- Das gesamte Aufgabenspektrum einer IT-Abteilung wird zunehmend umfangreicher und aufwändiger und da man meist nicht unbegrenzt Ressourcen aufbauen kann, besteht die Gefahr, dass dies dann irgendwann zu Lasten der Leistungsfähigkeit und damit auch der Kundenzufriedenheit geht. Denn einerseits soll die IT-Abteilung dafür sorgen, dass alle IT-Systeme und Services im Unternehmen reibungslos und fehlerfrei funktionieren, andererseits soll die IT und Medizintechnik weiterentwickelt und verbessert werden. Die IT muss zusätzlich meist auch den technischen Einkauf organisieren, Sicherheit und Effizienz gewährleisten, Berichte erstellen und immer wieder zusätzliche IT-Projekte durchführen (u.v.m.). Das Problem: Mit den eigenen begrenzten Ressourcen kann das unter Umständen nicht mehr alles im benötigten Umfang und in der notwendigen Qualität gewährleistet werden.
- Aus diesem Grund sollte die Option betrachtet werden, zumindest Teile der IT-Abteilung bzw. einzelne IT-Services auszulagern. Hierzu muss analysiert werden, welche IT-Services sich für ein Outsourcing eignen und welche Dienste man überhaupt aus der eigenen Verantwortung geben möchte. In der Regel werden hier zunächst einfache Service-Arbeiten und z.B. auch der Helpdesk an einen Dienstleister übergeben, der mit seiner bereits bestehenden Service-Struktur schneller und effizienter unterstützen kann.

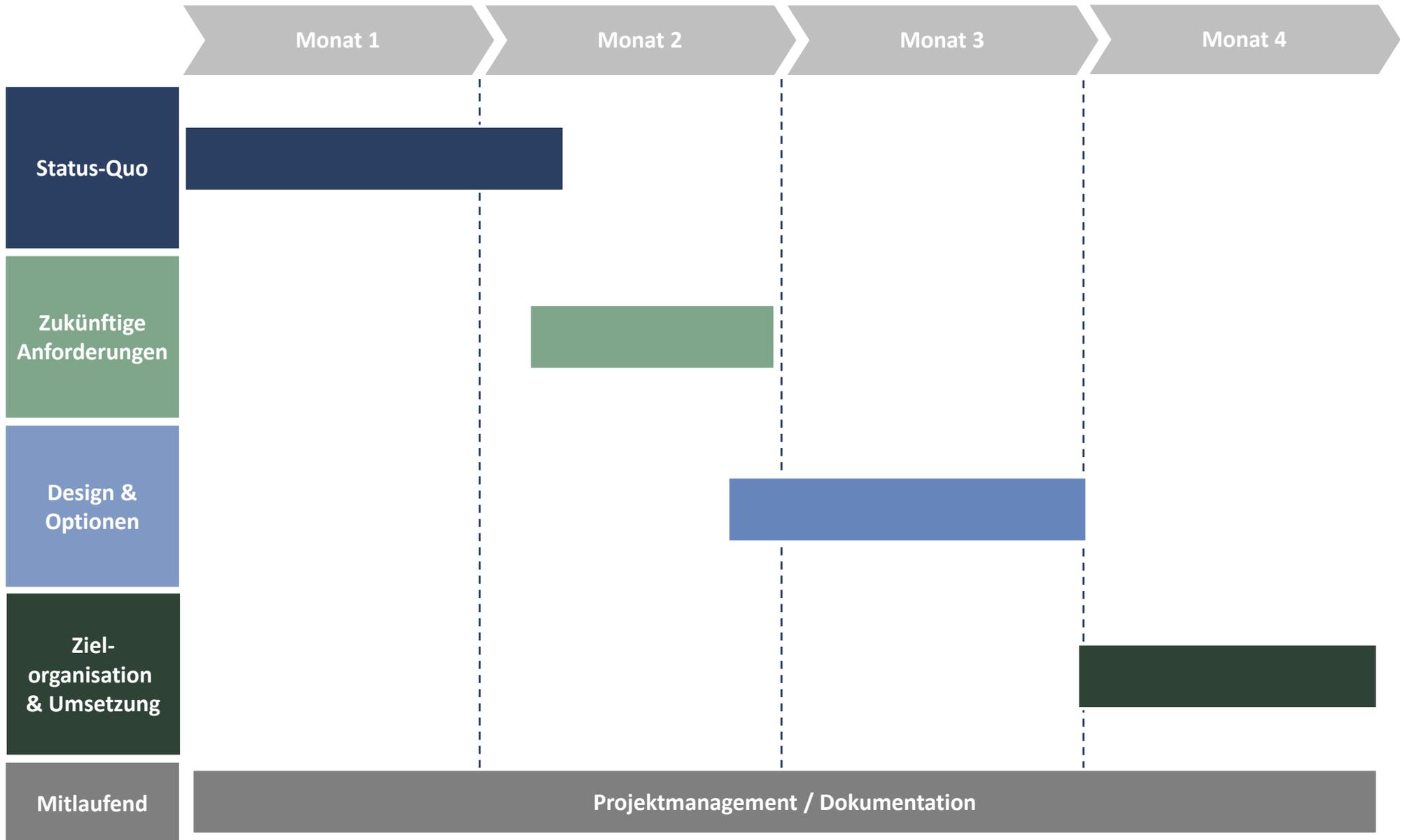
Aufgabenstellung für ein Projekt zur Neuausrichtung der IT-Abteilung

- Analyse des Status Quo der IT-Organisation im Krankenhaus
 - **Service:** Vorhandene zu leistende IT-Services (Service-Portfolio)
 - **Prozess:** Prozesse, Konzepte und deren Dokumentationen
 - **Organisation:** Rollen, Funktionen, Struktur, Skills und Ressourcen
- Kritische Bewertung des Gaps zwischen Anforderungen und Ist-Organisation
- Architektur-Scan mit Systemlandkarte
- Ermittlung und Bewertung der Treiber aus der IT-Architektur und Auswirkungen technologischer Zukunftsoptionen
- Erarbeitung der strategischen Positionierung der IT-Organisation innerhalb der Klinik-Gesamtorganisation (CANVAS-Methode)
- Erstellung eines gesamthaften Anforderungsprofils für die erforderlichen Services zur Bewältigung der zukünftigen Herausforderungen gemäß Roadmap Digitalisierung
- Durchführung einer Make-or-buy-Analyse zur Identifizierung von IT-Services, die im Sinne von Effizienz und Kundenzufriedenheit optimaler im IT-Outsourcing laufen könnten
- Erstellung eines gesamthaften Referenzmodells der IT/BA-Serviceorganisation nach Hauptfunktionen
- Sollprozesse für das IT-Service-Management (ITSM) gemäß Referenzmodell, in Anlehnung an den De-facto-Standard ITIL, aber unter Berücksichtigung der Organisation und entsprechend „verdaulich“ (ITIL light/digest).
Bereitstellung und Adaption der Referenzprozesse für die relevanten IT-Services
- Entscheidungsfähige Zielorganisation mit möglichen Entwicklungsstufen
 - Ggf. Konzept für die organisatorische Integration verschiedener Medizintechnikbereiche
 - Beschreibung der Anforderungen an die zukünftige Raumkonzeption
- Definition der Handlungsfelder der Umsetzung, inkl. Stellhebel und Maßnahmen
- Umsetzung von pilotierten Services
- Optional: Umsetzung weiterer Services bzw. Servicepakete

Typische Hauptphasen eines Projektes zur Neuausrichtung der IT



Roadmap: Abbildung der Projektphasen auf einer Zeitleiste



Beispiel eines Service-Portfolios für eine Krankenhaus-IT



Beispiel eines Service-Portfolios für eine Krankenhaus-IT mit Inhalten (1)

Netzwerk Services	Datacenter Services	Desktop-/Client Services	Security /Datenschutz Services
<ul style="list-style-type: none">■ Installation und Betrieb Infrastruktur<ul style="list-style-type: none">■ LAN■ WLAN■ Aktivkomponenten■ Monitoring■ Weiterentwicklung des Netzwerks / Optimierungen■ Anpassungen an Änderungen■ Austausch von Switches und Access Points■ Konfiguration der Switches	<ul style="list-style-type: none">■ Server-Hosting (+Virtualisierung/VM)■ Application Hosting■ DB-Hosting■ Storage/SAN■ Backup (Wochen- + diff.-Sicherung)■ Monitoring (Events, Verfügbarkeit, Kapazität)■ Performance-Überwachung (Herstellertools)■ Patch-Mgmt.■ USV■ Erweiterungen / Optimierungen■ Bereitstellung Testumgebung	<ul style="list-style-type: none">■ IMAC/D (Install, Move, Add, Change, Delete)■ Patch-Mgmt.■ Paketierung■ SW-Verteilung (SCCM)■ Image-Erstellung/Änderung■ Empfehlungen & HW-Validierungen (PC's, Notebooks, Tablets, Peripherie etc.)■ Monitoring■ Zusatzgeräte IMAC/D (Kauf durch medizinischen Dienst)■ Erweiterungen (Inhalt / Anzahl)	<ul style="list-style-type: none">■ Monitoring■ Firewall■ Virenschutz (Web, Client); Antispam■ Endpoint Security (Schnittstellen Mgmt.)■ DMZ (MTA Mail Transfer Agent/Server)■ Policies (Server, AD, Firewall)■ VPN■ Portsecurity / Netzwerksicherheit■ Festplattenverschlüsselung■ MTA, Greylisting■ WLAN-Security■ Netzsteuerung/-trennung (VLAN, Klinik - Patient)■ Weiterentwicklung■ Patch-Management

Beispiel eines Service-Portfolios für eine Krankenhaus-IT mit Inhalten (2)

Drucker Services	AD-Services / Benutzerverwaltung	Helpdesk Services / Ticketbearbeitung	Applikation- / Patienten-Services
<ul style="list-style-type: none">■ Lokale Drucker■ Netzwerkdrucker■ Sonderdrucker (Labor, Labeldrucker, Etikettendrucker)■ HW-Validierungen■ Monitoring (automatische Meldung)■ Zentrale Auslieferung■ Toner-Support (Wechsel durch ITC & Recycling der Tonerkartuschen)■ Konfiguration der Drucker■ Erweiterungen■ Printserver-Management	<ul style="list-style-type: none">■ Mitarbeitermanagement (Eintritt, Austritt, Umsetzungen, Änderungen)■ Single Sign On■ NTFS-Berechtigungen, ADGLP-Konzept (Accounts, Global groups, Domain Local groups, Permissions)■ Rollen-Verwaltung■ Mitarbeit bei QM-Konzept (Rollen)■ Email-Service (+ Fax-Server)■ Benutzerverwaltung in Applikationen■ Datenbankzugangs-berechtigungen (ggf. für Applikationen)■ Schemaerweiterungen bei neuen Applikationen■ Erweiterungen Domainfunktionsebene■ Group-Policies■ Patientenberechtigungen■ Schnittstellen Mgmt.	<ul style="list-style-type: none">■ 1st/2nd Level Support (Störungen) für alle Services■ Schnittstelle zu 3rd Level■ Onsite Support■ Remote Service■ Anfragen■ Service Requests / Aufträge (QM-Formulare)■ Bereitstellung ITSM-Tool	<ul style="list-style-type: none">■ generell<ul style="list-style-type: none">■ Einbindung ins Netz (Portfreigaben)■ Patch-Mgmt.■ Change-Management (int./ext.)■ Benutzereinweisungen■ Schnittstellen-Mgmt.■ Monitoring■ Erweiterung/Optimierung (Content Pflege)■ Formularpflege■ Beratung, Konzeption, Projektierung■ Business-Applications<ul style="list-style-type: none">■ Benutzerverwaltung■ Klinik-Anwendungen<ul style="list-style-type: none">■ Benutzerverwaltung■ Patienten-Services<ul style="list-style-type: none">■ Kassenfunktion / Kassomat■ Management Server■ TV-Geräte■ WLAN (Patienten)■ ...

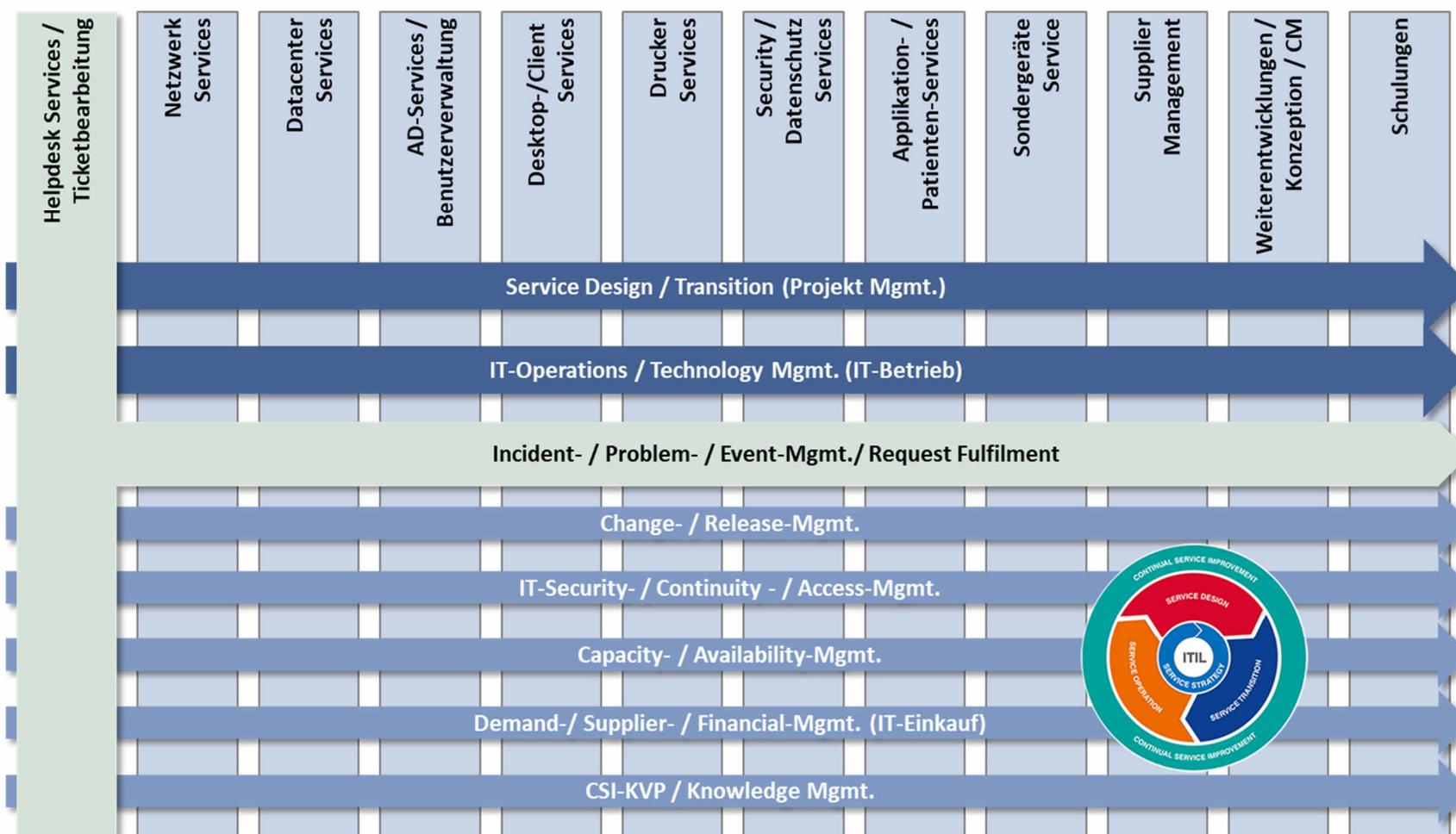
Beispiel eines Service-Portfolios für eine Krankenhaus-IT mit Inhalten (3)

Sondergeräte Service	Supplier Management	Weiterentwicklungen / Konzeption / Changes	Schulungen
<ul style="list-style-type: none">■ Mobile Devices<ul style="list-style-type: none">■ Tablets■ Smartphones■ Einrichtung (ohne Telefonie)■ MD-Mgmt.■ Patch-Mgmt.■ Konzeption■ App-Validierung■ Diktat- Spracherkennung■ Medizinische Geräte<ul style="list-style-type: none">■ Patch-Mgmt.■ Netzwerkeinbindung■ Backup■ Erweiterung (Optimierung, z.B. Einbindung Domain, Antivirus)■ Konzeption Projektierung, Beratung■ Schnittstellen -Mgmt / -Überwachung■ Monitoring	<ul style="list-style-type: none">■ Organisatorische Schnittstelle zu Herstellern / Lieferanten etc.■ Beratung zu technischen Schnittstellen■ Change Mgmt.■ Erstellung Spezifikationen■ Hardware Beschaffung (siehe nächste Seite)■ Testen neuer Komponenten■ Sammlung von Anforderungen zu Applikationen und Koordination der Umsetzung (mit Hersteller)	<ul style="list-style-type: none">■ Weiterentwicklungen/ Konzeption (strategisch)<ul style="list-style-type: none">■ Rollierende Entwicklung■ State of the Art■ Kostenreduzierungen■ Anforderungen Klinik■ Innovationen■ Change Management<ul style="list-style-type: none">■ zentrale Ansprechstelle■ CAB■ Zusammenarbeit mit Datenschützer	<ul style="list-style-type: none">■ Ersteinweisung■ Anwenderschulung■ Windows-Schulung

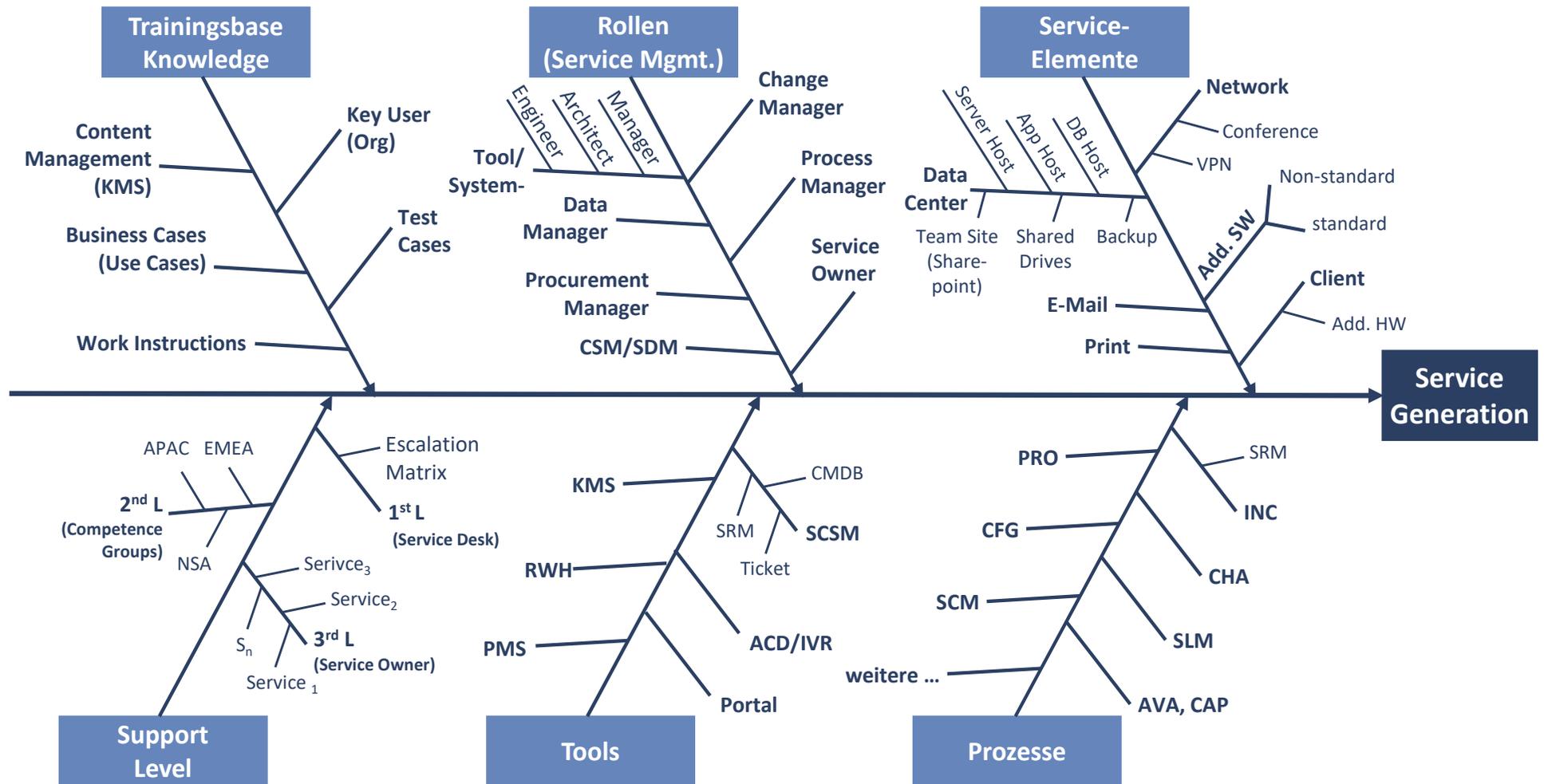
Aus den einzelnen Services und den ITSM-Prozessen wird die Service-Prozess-Matrix der Klinik-IT gebildet

Vorgehensweise zur Erstellung des Servicekatalogs: Definition des Betrachtungsrahmens

- Strukturierter Überblick über alle zu erbringenden Leistungen (Service-Kategorien)
- Vollständigkeit des Leistungsspektrums / IT-Portfolio
- Darstellung von Schnittstellen und Abhängigkeiten (zu Prozessen)



Modell für Service Generation (Beispieldarstellung)



CMDB: Configuration Management
 PMS: Process Management System
 KMS: Knowledge Management System

RWH: Reporting Warehouse
 INC: Incident Management
 SRM: Service Request Management

PRO: Problem Management
 CHA: Change Management
 CFG: Configuration Management

SLM: Service Level Management
 AVA: Availability Management
 CAP: Capacity Management

Vorgehensweise zur Erstellung des Servicekatalogs: Methodik / Inhalte zur Definition der Services

- Erarbeitung eines Modells zur Definition von Serviceelementen, die ...
 - ... auf die Nutzer-Sicht ausgerichtet sind.
 - ... auf die IT-Provider-Sicht ausgerichtet sind.
- Strukturierung aller bei der Leistungserbringung involvierten technischen und organisatorischen Ebenen
- Festlegung von Servicemodulen, die in sich geschlossene IT-Infrastrukturleistungen enthalten
- Definition eines einheitlichen Formats zur Beschreibung der Serviceelemente

Servicebeschreibung								Ansprechpartner		Serviceanforderung				
Nr.	Servicekategorie	Serviceelement	Servicemodule	Servicetyp	Status	Kurzbeschreibung	Beschreibung, Umfang	Abhängigkeiten	Service-Provider	Service-Verantwortlich	Anforderungsberechtigt	Anforderungsart	Nutzungsberechtigt	SLA-Kategorie/
	Netzwerk	Installation und Betrieb Infrastruktur	- LAN - WLAN - Aktivkomponenten	Technisch	Aktiv									
	Netzwerk	Monitoring		Technisch	Aktiv									
	Netzwerk	Austausch von Switches und Access Points		Technisch	Aktiv									
	Netzwerk	Konfiguration der Switches		Technisch	Aktiv									
	Netzwerk	Telekommunikation		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Server-Hosting (=Virtualisierung/VM)		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Application Hosting		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	DB-Hosting		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Storage/SAN		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Backup (Wochen- + differentielle Sicherung)		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Monitoring (Events, Verfügbarkeit, Kapazität)		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Performance-Überwachung (Herstellertools)		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Patch-Mgmt.		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	USV		Technisch	Aktiv									
	Datacenter	Bereitstellung Testumgebung		Technisch	Aktiv									
	Desktop-/Client	IMAC/D (Install, Move, Add, Change, Delete)		Business	Aktiv									
	Desktop-/Client	Patch-Mgmt.		Technisch	Aktiv									
	Desktop-/Client	Paketierung, SW-Verteilung		Technisch	Aktiv									
	Desktop-/Client	Image-Erstellung/Änderung		Technisch	Aktiv									
	Desktop-/Client	Empfehlungen & HW-Validierungen (PC's, Notebooks, Tablets, Peripherie etc.)		Technisch	Aktiv									
	Desktop-/Client	Monitoring		Technisch	Aktiv									
	Desktop-/Client	IMAC/D (Install, Move, Add, Change, Delete)	Medizin-/Zusatzgeräte (Kauf durch medizinischen Dienst)	Business	Aktiv									
	Sondergeräte	Einrichtung	Mobile Devices (Tablets, Smartphones etc.)	Business	Aktiv									
	Sondergeräte	MD-Mgmt.	Mobile Devices (Tablets, Smartphones etc.)	Technisch	Aktiv									
	Sondergeräte	Patch-Mgmt.	Mobile Devices (Tablets, Smartphones etc.)	Technisch	Aktiv									
	Sondergeräte	App-Validierung	Mobile Devices (Tablets, Smartphones etc.)	Business	Aktiv									
	Sondergeräte	Diktat-Spracherkennung		Business	Aktiv									
	Sondergeräte	Patch-Mgmt.	Medizinische Geräte	Technisch	Aktiv									
	Sondergeräte	Netzwerkeinbindung	Medizinische Geräte	Technisch	Aktiv									
	Sondergeräte	Backup	Medizinische Geräte	Technisch	Aktiv									
	Sondergeräte	Erweiterung (Optimierung, z.B. Einbindung Domain, Antivirus)	Medizinische Geräte	Technisch	Aktiv									
	Sondergeräte	Konzeption Projektierung, Beratung	Medizinische Geräte	Technisch	Aktiv									
	Sondergeräte	Schnittstellen-Mgmt /-Überwachung	Medizinische Geräte	Technisch	Aktiv									

Vorgehensweise zur Erstellung des Servicekatalogs: Inhalte zur Definition der Services (1)

- Servicebeschreibung
 - **Service-Nr.** (laufende Nummerierung)
 - **Servicekategorie** (Hauptkategorien/Gruppierung der Leistungserbringungen von MID -> IT Portfolio)
 - **Serviceelement** (Benennung des einzelnen Leistungselements)
 - **Serviceelement** (können definiert werden, wenn bestimmte Serviceelemente auf mehrere verschiedene Technologien, Gerätetypen, Applikationen etc. angewendet werden können oder bestimmte Optionen für das Serviceelement zur Verfügung stehen)
 - **Servicetyp** (Business-Service = Nutzer-Sicht; Technischer-Support-Service = IT-Provider-Sicht)
 - **Status** (Lebenszyklus des Serviceelements, z.B. „In Planung“ „In Erstellung“ „Aktiv“, „Beendet“)
 - **Kurzbeschreibung** (Für den Kunden verständliche Kurzbeschreibung des Service)
 - **Beschreibung, Umfang** (Serviceleistung/-umfang/-lieferung (Deliverables), z.B.: Leistungsbeschreibung, Ergebnis der Servicelieferung, Auswirkung, Nutzen, Geschäftsfälle)
 - **Abhängigkeiten** (Abhängigkeiten oder Verbindungen zu anderen Serviceelementen/ -modulen)
- Ansprechpartner
 - **Service-Provider** (Zuordnung zu MID-Abteilung oder ext. Dienstleister (z.B. bei Service-Outsourcing))
 - **Service-Verantwortlich** (Verantwortliche/r für Servicelieferung (Service-Owner): <Name, Lokation, Tel., Email> + ggf. Vertreter)
- Serviceanforderung
 - **Anforderungsberechtigt** (Wer ist berechtigt zur Anforderung?)
 - **Anforderungsart** (<formlos, Formular per Fax, elektronisches Formular> + ggf. benötigte Kundeninformationen)
 - **Nutzungsberechtigt** (Wer darf den Service nutzen?)

Vorgehensweise zur Erstellung des Servicekatalogs: Methodik/Inhalte zur Definition der Services (2)

- Service Level Agreements (SLA)
 - **SLA-Kategorie/ Service-Klasse** (Beschreibt und definiert für den betroffenen Service die Qualität, Quantität, die Ziele und Service Zeiten, die den Nutzer angeboten werden können. Diese Beschreibung dient den Nutzer als Information, welcher Service in welcher Klasse zu erwarten ist. z.B. Bronze, Silber, Gold)
 - **Definition Priorität** (Definition der Priorität im Zusammenspiel der Impact-Stufen (Auswirkung) und der Dringlichkeit (Urgency))
 - **Reaktionszeiten** (Zeitraum von der Serviceanforderung (Incident) bis zur ersten Reaktion auf die Anforderung durch MID)
 - **Wiederherstellungszeiten** (Bei Störungen, bezogen auf die Nicht-Erreichbarkeit eines oder mehrerer Dienste, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit garantiert.)
 - **Servicezeiten** (Zeitraum, in dem Service genutzt werden kann)
 - **Wartungszeiten** (Zeitraum, in dem der Service aufgrund von Wartungsarbeiten nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden kann)
 - **Support-Zeiten** (Zeitraum, in dem Support-Personal bei Fragen und Problemen zur Verfügung steht: Hotline/Service Desk (1st-Level), 2nd-Level-Service, 3rd-Level-Service (extern), Bereitschaftszeiten)
 - **Vorlaufzeiten Anforderung** (Zeitraum, in dem Support-Personal bei Fragen und Problemen zur Verfügung steht)
 - **Verfügbarkeitsparameter**
(z.B. Verfügbarkeit pro Monat: 98%, - Antwortzeiten (sec. pro Monat), Überwachter Betrieb (365 Tage p.a., 24/7, 16/5, 8/5))
 - **Kapazitätsparameter**
(Anforderungen an die Service-Kapazität und -performance, z.B. Technische Vorkehrungen, Organisatorische Prozeduren)
 - **Kosten/Preis** (Verfügbare Kalkulationsschemata für die Serviceerbringung; Regelungen für Vertragsstrafen/ Rückverrechnungen)
 - **Reporting** (Welche Dokumentationen/ Protokolle werden erstellt? Beinhaltet die Servicelieferung ein regelmäßiges Reporting?)
- Sonstiges
 - **Qualitätssicherung** (Maßnahmen zur Qualitätssicherung (KVP).Qualitätskriterien/-kennzahlen)
 - **Eskalation** (Wie sehen die Eskalationswege bei Problemen in der Servicelieferung aus? Gibt es eine Ausweichplanung?)
 - **Change Prozess** (Wie werden Änderungen der Serviceanforderung gehandhabt?)

Vorgehensweise zur Erstellung des Servicekatalogs: Definition von Parameter für die Service-Inhalte

- Servicemodule zu den jeweiligen Servicekategorien
- Servicetypen (Business-Services=Nutzersicht; technische Support-Services=IT-Providersicht)
- Status, z.B. „In Planung“ „In Erstellung“ „Aktiv“, „Beendet“
- SLA-Kategorien, z.B. „Gold“, „Silber“, „Bronze“
- Definitionen „Auswirkung“, „Dringlichkeit“ und folglich „Priorität“
- Zeiten-Rahmen
- Verfügbarkeits- und Kapazitätsparameter

Dringlichkeits-Kategorien

Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im schnell zu. Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch. Ein Ausweichen auf einen anderen Arbeitsplatz oder ein anderes Gerät ist nicht möglich Durch schnelles Handeln kann verhindert werden, dass aus einem Minor Incident ein Major Incident wird. Mehrere Benutzer mit VIP-Status sind betroffen. Service der Klasse "Gold"
Mittel (M)	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu. Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch. Ein Ausweichen auf einen anderen Arbeitsplatz oder ein anderes Gerät ist nur bedingt möglich Ein einzelner Benutzer mit VIP-Status ist betroffen. Service der Klasse "Silber"
Niedrig (N)	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu. Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch. Ein Ausweichen auf einen anderen Arbeitsplatz oder ein anderes Gerät ist möglich Service der Klasse "Bronze"

Auswirkungs-Kategorien

Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	<ul style="list-style-type: none"> Eine große Anzahl von Mitarbeitern (> 90%) ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht erfüllen. Eine große Anzahl von Patienten ist betroffen und/oder ist in irgendeiner Weise akuten Nachteilen ausgesetzt. Der finanzielle Schaden durch den Incident ist voraussichtlich höher als (zum Beispiel) 10.000 EUR. Eine Beschädigung der Reputation der Klinik in großem Umfang ist wahrscheinlich. Es besteht Gefahr für Leib und Leben.
Mittel (M)	<ul style="list-style-type: none"> Eine mäßige Anzahl von Mitarbeitern (>20% - <90%) ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht wie vorgesehen erfüllen. Eine mäßige Anzahl von Patienten ist betroffen und/oder erfährt Einschränkungen beim Komfort. Der finanzielle Schaden durch den Incident liegt voraussichtlich zwischen (zum Beispiel) 1.000 EUR und 10.000 EUR. Eine Beschädigung der Reputation der Klinik in mäßigem Umfang ist wahrscheinlich.
Niedrig (N)	<ul style="list-style-type: none"> Eine minimale Anzahl von Mitarbeitern (< 20%) ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nur mit zusätzlichem Aufwand erfüllen. Eine minimale Anzahl von Patienten ist betroffen und/oder erfährt Einschränkungen beim Komfort, jedoch nur in geringem Umfang. Der finanzielle Schaden durch den Incident ist voraussichtlich weniger als (zum Beispiel) 1.000 EUR. Eine Beschädigung der Reputation der Klinik ist nur in minimalem Umfang zu erwarten.

Prioritäts-Kategorien

		Auswirkung		
		H	M	N
Urgency	H	1	2	3
	M	2	3	4
	L	3	4	5

Prioritäts-Code	Beschreibung	Reaktionszeit-Vorgabe	Lösungszeit-Vorgabe
1	Kritisch	Sofort	1 Stunde
2	Hoch	10 Minuten	4 Stunden
3	Mittel	1 Stunde	8 Stunden
4	Niedrig	4 Stunden	24 Stunden
5	Sehr niedrig	1 Tag	1 Woche

Vorgehensweise zur Erstellung des Servicekatalogs: Erstellen/Füllen des Servicekatalogs

Die Erstellung und Implementierung des Servicekatalogs sollte in folgender Reihenfolge (Priorität) vorgenommen werden:

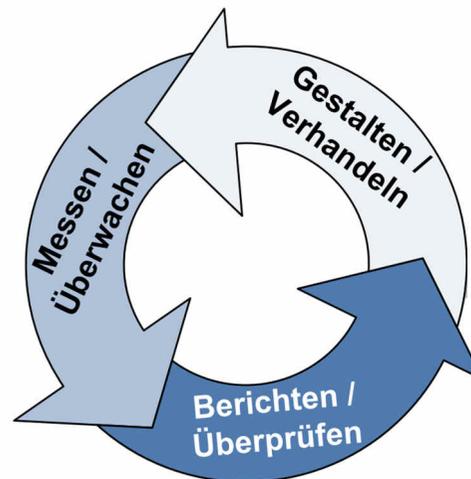
I. Grunddefinition und Beschreibung der IT-Leistungen

1. Check, Ergänzung, Korrektur der vorgeschlagenen Servicekategorien
2. Check, Ergänzung, Korrektur der vorgeschlagenen Serviceelemente
3. Check, Ergänzung, Korrektur der vorgeschlagenen Servicemodule
4. Status und Servicetyp festlegen
5. Erstellung (Kurz)Beschreibung der Serviceelemente und Definition des Leistungsumfanges
6. Benennung der Serviceverantwortlichen

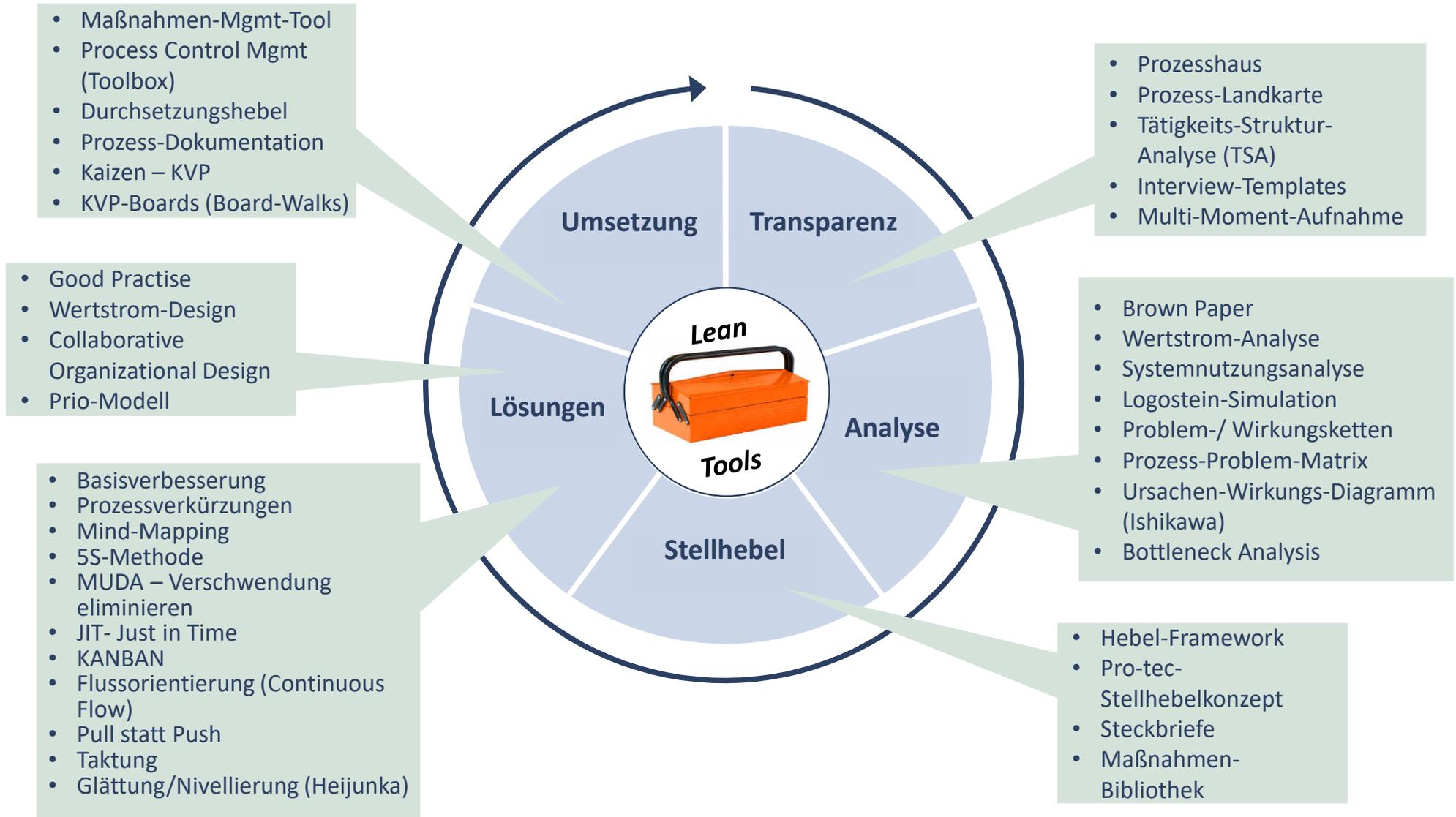
II. Detaillierung der IT-Leistungen und deren Parameter

1. Definition der Serviceanforderung (Berechtigungen zu Nutzung und Anforderung)
2. Definition und Abstimmung der Service Level Agreements (SLA) zusammen mit Nutzervertretern und Geschäftsleitung
3. Sonstige Definitionen

III. Kontinuierliche Pflege



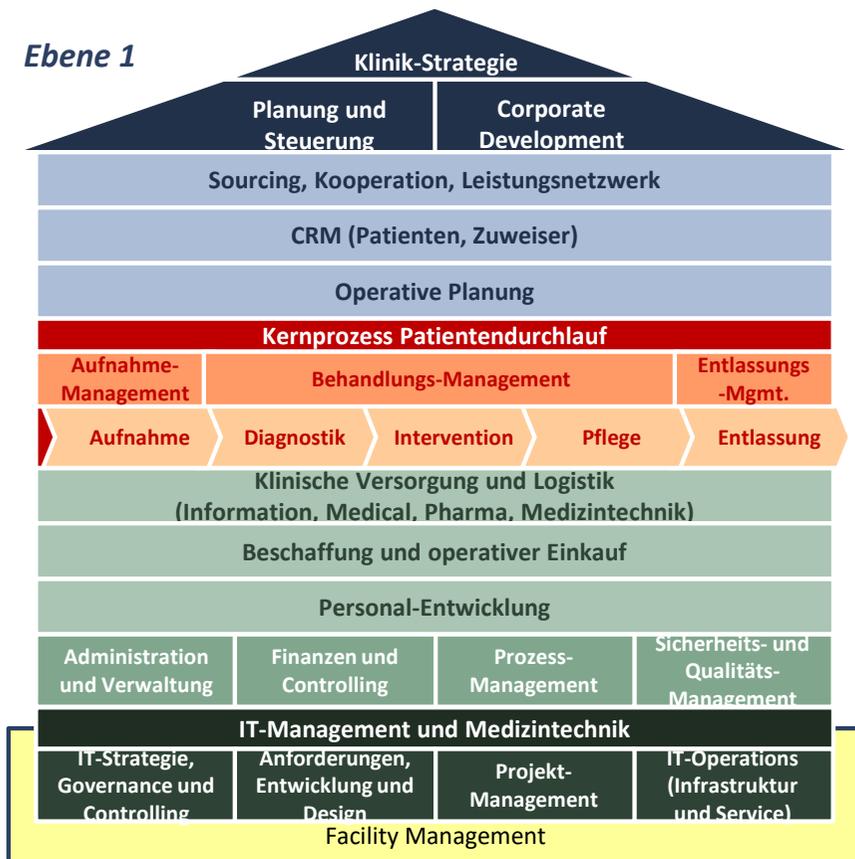
Der Lean-Werkzeugkasten von Exxent ist eine erfahrungsgestützte Konfiguration von Exxent-Tools zur bedarfsgerechten Anwendung in der Projektdurchführung



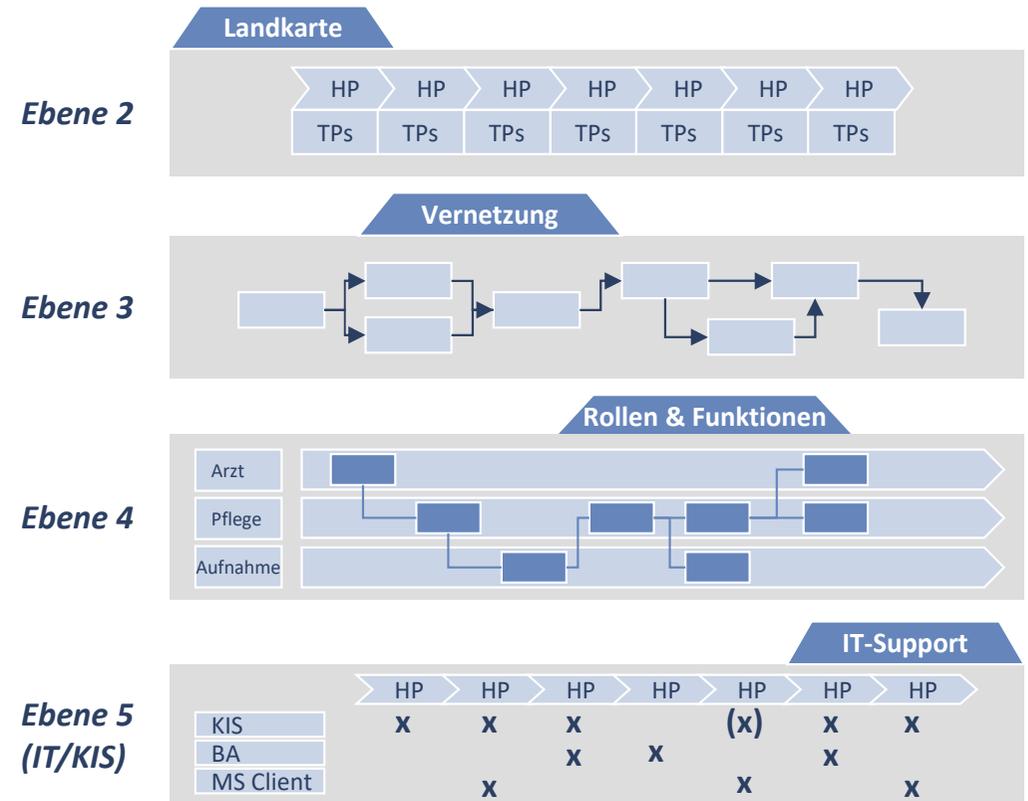
Klinik - Prozessmodell als Rahmenkonzept: Prozess-Haus mit unterschiedlichen Detaillierungsebenen der Kern-, Haupt- und Teilprozesse

Das allgemeine Prozesshaus stellt das gesamte Prozessportfolio der Klinik dar. Es ist als Ebene 1 die Basis der hierarchischen Prozessdarstellung. Die Prozessanalyse, wie auch das Sollprozess-Design durchläuft die unterschiedlichen Detaillierungsebenen der Kern-, Haupt- und Teilprozesse, je nach Anforderung und Bedarf bis Ebene 4 (Swimlane-Darstellung) oder 5 (IT-Konvergenz).

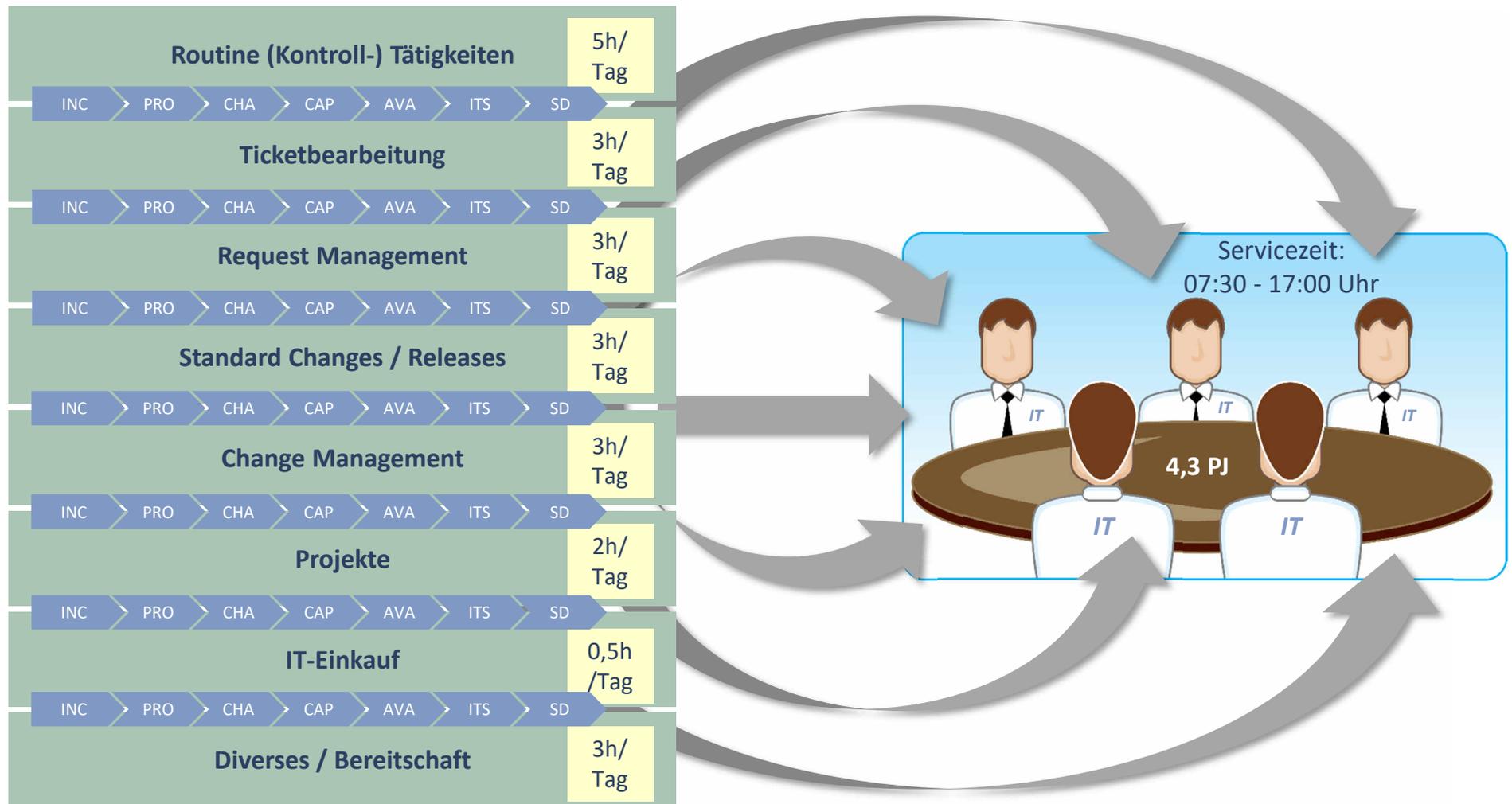
Prozesshaus der Klinik (Beispieldarstellung)



Prozess-Ebenen

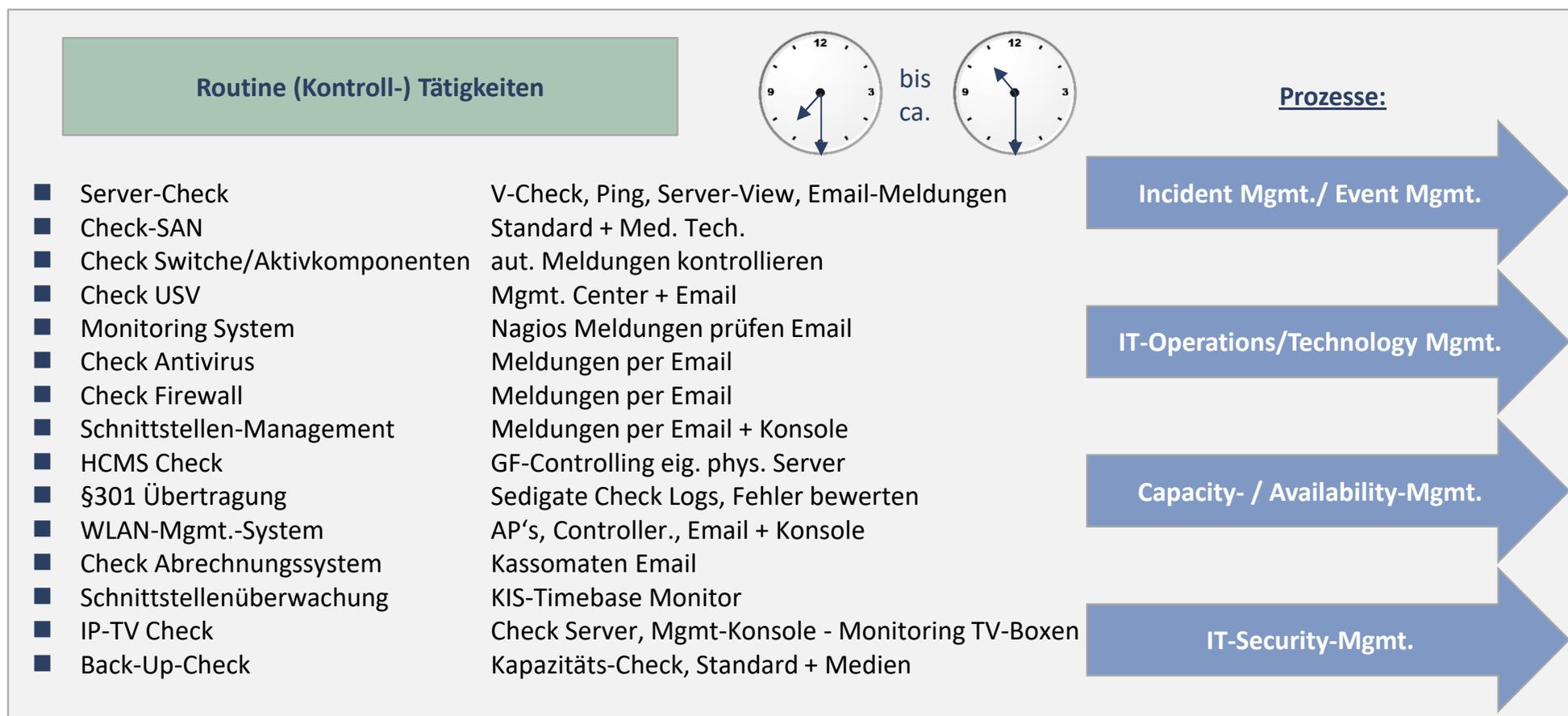


Ermittlung der Ressourcenaufteilung der IT-Mitarbeiter bezogen auf die Kerntätigkeiten und Prozesse (Beispieldarstellung)



Tätigkeitsstrukturanalyse und Zuordnung zu den ITSM-Prozessen

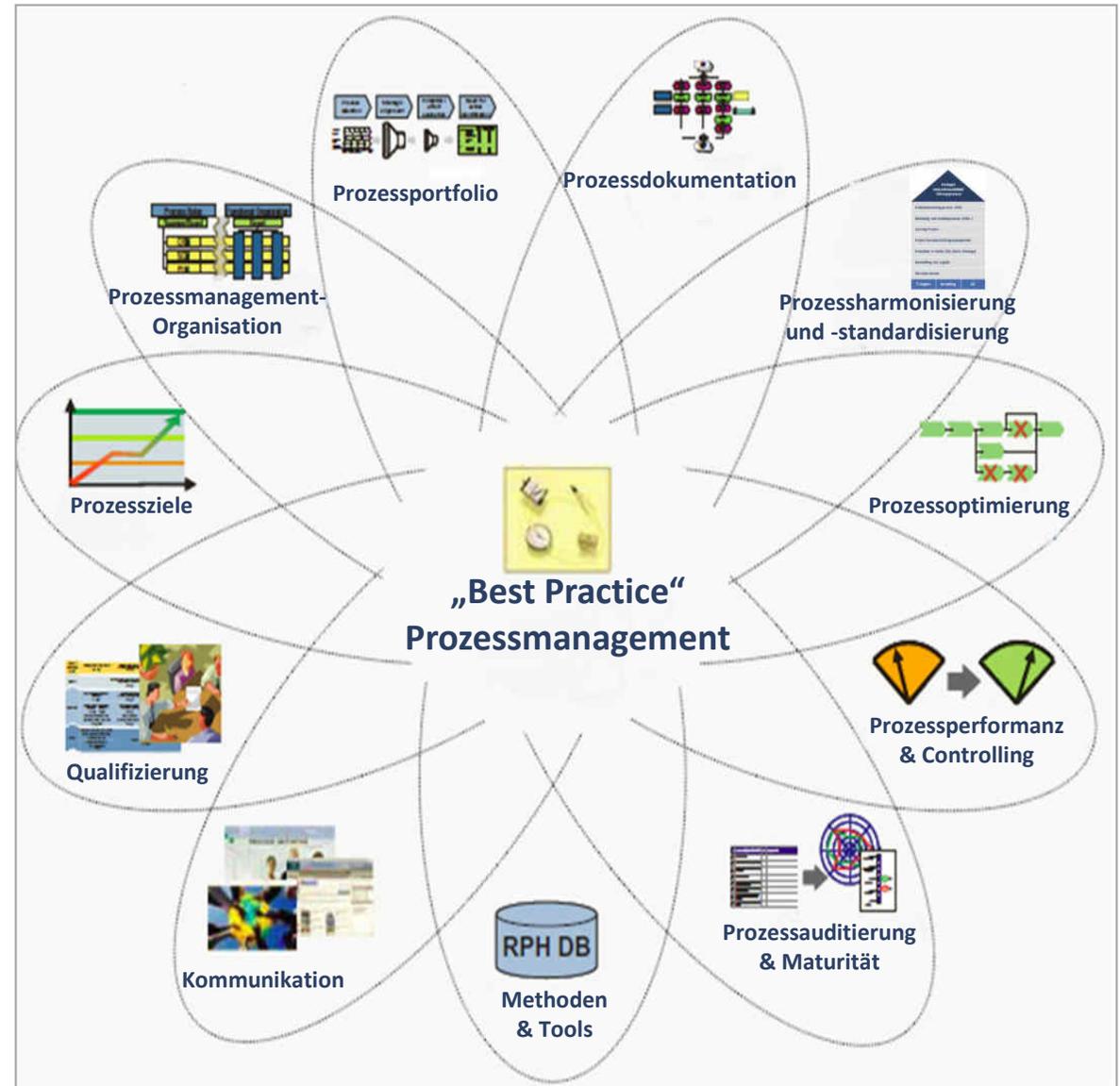
Bei der Tätigkeitsstrukturanalyse werden die identifizierten Kerntätigkeiten im Tagesablauf der IT-Mitarbeiter weiter detailliert, die notwendigen Aufwände dokumentiert und den entsprechenden ITSM-Prozessen (Codierung) zugeordnet.
(Beispieldarstellung)



Auditierung Prozessreife

Der Prozessreifegrad kann gemäß den Kriterien eines „Best Practice“ Prozessmanagements eingestuft werden. Hierbei wird überprüft, ob die relevanten ITSM-Prozesse nicht nur durchgeführt, sondern auch im Sinne eines Good Practice Prozessmanagements definiert und dokumentiert sind. Geprüft werden z.B.:

- Prozessbeschreibungen
- Prozessstandards
- Definierter KVP
- KPI's, Messungen
- Durchgängige Toolnutzung
- Prozess-Rollen



IT-Sourcing - STOQ-K-Methodik

Für zu treffende Entscheidungen in Projekten im In- und Outsourcing Umfeld liefert die STOQ-K Methodik eine Sourcing-Entscheidungsvorlage. Es erfolgt hierbei die gesamtheitliche professionelle Betrachtung der Erfolgstreiber:

Strategie, Technik, Organisation, Qualität und Kosten



Ablauf und Methodik für externes Benchmarking (Outsourcing-Tender)

1

Markt-Screening und Longlist

- Prozess- & Servicelandkarte, Transparenz
- Bedarfsanalyse, Festlegung der Ziel-Sourcing-Architektur, Anforderungskonzept
- Marktsondierung
- Profil-Matching
- Longlist der Kandidaten

2

RFI und Lieferanten-Tage (Suppliers Days)

- Erstellung Lastenheft / RFI / Ausschreibung
- Bewertung RFI-Feedback
- Suppliers Days:
 1. IT-DL-Workshop / Screening
- Verarbeitung IT-DL-Input
- Detaillierung Lasten- und Pflichtenheft

3

Shortlist und RFQ/ RFP

- Shortlist Top3
- Erstellung RFQ(Quotation)/RFP(Proposal)
- Einladung
- Erste RFQ/RFP Auswertung IT-DL / Konzeptentwicklung
- 2. und 3. IT-DL-WS
- Ranking

4

Auswahl und finale Offerte

- LOI mit Finalisten
- Detaillierung Fachkonzept/Leistungsbeschreibung/ Sollprozesse (Statements of Work/SoW; mit IT-DL)
- Vertragsverhandlung
- Entscheidung

Faktoren, die Exxent zum am besten geeigneten Partner für die Projektbegleitung machen

- Exxent ist Spezialist für IT-Servicemanagement
 - 18 Jahre Erfahrung mit ITSM (ITIL Certification V2 & V3)
 - ITIL-Ausbildung (Siemens) in der Funktion Service Desk sowie in den Hauptprozessen Konfigurations-, Störungs-, Problem-, Change-, Release- Service Level-, Verfügbarkeits- und Security-Management
 - Good Practices in Kliniken und Industrien
 - Langjährige Erfahrung mit Prozesssteuerung und Lean Management in verschiedensten Branchen, z. B. Healthcare, Lebensmittel, Automotive, Anlagenbau, Logistik etc.
 - Eigene Methodik der Basisverbesserung
- Exxent ist Spezialist für Health Care Excellence in Krankenhäusern und Kliniken
 - Erfahrung in Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung in den unterschiedlichen Fachbereichen eines Krankenhauses, wie z.B.
 - Stationen
 - Funktionsbereiche
 - Perioperative Bereiche
 - ZNA
 - Reha
 - ...
- Exxent ist ein Spezialist für Stellhebelsysteme und ein effizienter Partner für eine schnelle Umsetzung
 - Durchgängige Methodik und hohe Umsetzungserfahrung
 - Prozessprobleme und Hebel sind bekannt
 - Positive Arbeitsatmosphäre im Team

Exxent erfüllt in hohem Maße die Anforderungen für Klinikprojekte (1)

1. Prozess- und IT-Beratung von Krankenhäusern innerhalb der letzten Jahre:

- Diverse Projekte im Bereich des Prozessmanagements zum Patienten- und Materialfluss
- Entwicklung von Prozessual-technologischen-Stellhebelkonzepten sowie der entsprechenden Maßnahmenprogramme
 - **Prozessual-technologische Stellhebel**, wie z.B. KIS-Nutzung, PDMS, ePA, Mobile Clinical Computing, Multiressourcenplanung, digitales Diktatmanagement, etc.
 - **Prozessual-organisatorische Stellhebel** wie z.B. Funktionsbündelung/Leitstand, interprofessionelle Aufgabenverteilung, Aufnahmekonzepte etc.

2. Mehrjährige Beratungserfahrung des Unternehmens im eHealth Bereich (Aufgaben/Umfang):

- Projekte zur Optimierung der KIS-Funktionalitäten und Eliminierung der KIS-Funktionslücken
- Systemübergreifende Konzeption eines Patientendaten-Management-Systems (PDMS)
- Requirement-Engineering und Ausschreibung zur Neueinführung/Konsolidierung von med. Subsystemen (z.B. CIS, PACS etc.)
- Dokumentationsanalyse, Leistungserfassung (OPS) und Kodierung
- Standardisierung und Digitalisierung der Materialwirtschaft
- Optimierung des IT-Servicemanagements für Krankenhäuser nach ITIL-Standard

Exxent erfüllt in hohem Maße die Anforderungen für Klinikprojekte (2)

3. Expertise in der Analyse komplexer klinischer Abläufe

Dies erfolgt idealerweise mit Methoden des klassischen Prozessmanagement, wie der Wertstromanalyse , der Analyse von Tätigkeiten einzelner Leistungserbringer innerhalb der identifizierten Hauptprozesse, Identifikation von Verschwendungspotentialen sowie der Analyse von Ursache und Wirkungszusammenhängen mit Blick auf die Unterstützung künftiger Abläufe durch Elemente der Informationslogistik und -technologie.

- Entwicklung und Übertragung der Methoden Wertstromanalyse und -design aus führenden Industrie-Branchen (Automotive, Lebensmittel, Pharma etc.) für Kliniken und Krankenhäuser
- Visualisierung der Analysen durch Brown Paper oder Simulationen
- Starke Mitarbeiterintegration mit „Collaborative Organizational Design“ („Betroffene zu Beteiligte machen“)
- Analyse und Bewertung von Problemclustern und Wirkungsketten
- Systemnutzungsanalyse (Typisierung) des KIS
- Quantifizierung von Verschwendungspotenzialen
- Sollprozess-Design nach Good-Practices und Benchmarks
- System-Prozess-Konvergenz
- Stellhebelsysteme und Maßnahmenbibliotheken

Exxent erfüllt in hohem Maße die Anforderungen für Klinikprojekte (3)

4. Erfahrung mit Moderation und Projektmanagement

- Hohe Moderationserfahrung im Beraterteam
- Beherrschung von Moderations- und Interviewtechniken, wie Brown Paper, Mapping und Kreativtechniken
- Einwandbehandlung und Umgang mit kritischen Projektsituationen
- Kein Einsatz von Junior-Beratern
- Stakeholdermanagement

5. Hohes Maß an Praxisorientierung

- 80% der Projektarbeit zusammen mit den Mitarbeitern und Stakeholdern
- Hohe Umsetzungskompetenz („Wir bleiben dabei, bis es läuft“)
- Feedback durch die Kunden (Zitate):
 - „Macher statt Nadelstreifen“
 - „Schnellboot statt Tanker“
- Kontinuierliche Einarbeitung der Projekterfahrungen in die Stellhebelsysteme

6. Kurzfristiger Beginn der Auftragsdurchführung nach Auftragserteilung

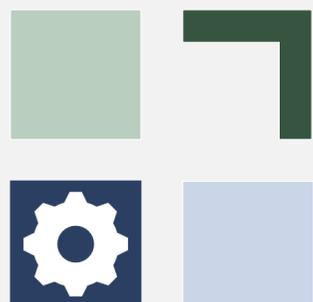
- Alle Teammitglieder stehen für die definierten Projektaufgaben in ausreichender Kapazität kurzfristig zur Verfügung

Positionierung von Exxent in vier strategischen Geschäftsfeldern mit einem leistungsstarken Team

Exxent Consulting

- Gründung in **2003** als **Symbiose** von Beratern aus der **Strategie**, der **Operativen Exzellenz** und dem **Prozess-** sowie **IT-Management**
- **Nachfolge und Teamentwicklung 2012** mit Ausrichtung auf die Themen der Zukunft
- Fokussierung auf Unternehmen, die eine **hohe Wertschöpfungstiefe** haben und **mittelständisch geprägt** sind
- Fachliche **Beratung für Unternehmensgruppen und Konzerne** in den Themen Operational Excellence, SCM und ITSM
- Spezialisierung auf **Zukunftsmärkte** wie **Gesundheit, Lebensmittel, Logistik, Mobility, Maschinenbau** und **weitere Industriebranchen**
- Leistungen in den **5 Arbeitsfeldern Strategie, Organisation, Prozesse, Logistik, IT**
- Projektportfolio in **4 strategischen Geschäftsfeldern: Industrie, Supply Chain, Krankenhäuser und Lebensmittel**
- Spezialisierte **Expertise, Methodik und Umsetzungsstärke** durch **leistungsstarkes Team** und zeitgemäßes Wissensmanagement
- Erfahrene **Partner, Projektleiter und Senioren**
- **Schlanke eigene Strukturen** mit geringen Fixkosten und hoher Kundenwertschöpfung

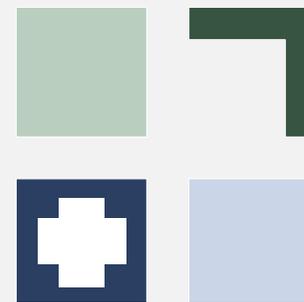
Die Strategischen Geschäftsfelder von Exxent



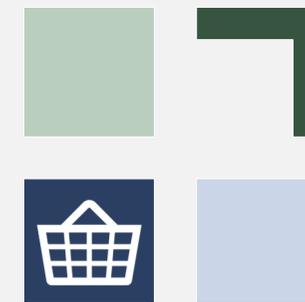
Excellence in
Industrial Operations



Excellence in
Logistics & Supply Chain



Excellence in
Health Care & Hospitals



Excellence in
Food & Beverage

Das Strategische Geschäftsfeld (SGF): Health Care & Hospital Excellence

Die starke Beratung für Kliniken, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen & Pharma



- Krankenhäuser und Klinikgruppen
- Grundversorger, Regelversorger, Schwerpunktkrankenhäuser, Maximalversorger
- Universitätskliniken
- Fachkrankenhäuser
- Reha-Kliniken und - Gruppen
- Pflegeeinrichtungen
- MVZ, Ärztehäuser
- Verbandsorganisationen (Marke I:VM)

Erfahrungen & Expertise

- Patientendurchlauf und Patientenmanagement
- Prozessmanagement, KVP und Digitalisierung
- Road Map Digitalisierung für das Krankenhaus
- Transparenz, Landkarten und Kostentreiber und Potenzialanalysen
- Simulationen multisituativ und prozessual
- Tätigkeitsstruktur-Analysen
- Personalbedarfskalkulation nach Szenarien
- Prozessual-technologische Stellhebelkonzepte
- Ergebnisverbesserung für Kliniken: Erlöse und Kosten
- IT - Service - Management (ITSM)
- Ausschreibung und Auswahl von IT – Systemen
- Verbesserung des KIS – Einsatzes und Schnittstellenlösungen
- Organisation der Notaufnahme
- Gestaltung der Notaufnahmeprozesse
- Zentrale Notaufnahme
- Elektive Aufnahme
- Elektive Aufnahmezentren
- OP-Management und perioperative Prozess
- Stationsmanagement
- Zeitmanagement und Wertschöpfung in den Funktionen
- Logistik für das Krankenhaus und die Gruppe
- Materialwirtschaft für Funktionen, Stationen und OPs
- PDMS und elektronische Patientenakte/Kurve
- Standardisierung der Subsysteme

Das Exxent Geschäftssystem ist zu verstehen wie eine Matrix:
Strategische Geschäftsfelder (SGF als Marktsegmente) und Projektbereiche (Arbeitsfelder)

Projekt- bereiche	SGF	 Supply Chain & Logistics Excellence	 Industrial Excellence	 Health Care & Hospital Excellence	 Food & Beverage Excellence
	Strategie		✓	✓	✓
Prozesse		✓	✓	✓	✓
Organisation		✓	✓	✓	✓
Logistik		✓	✓	✓	✓
IT - Management		✓	✓	✓	✓

Diese Struktur ermöglicht einen branchenübergreifenden Transfer von Expertise, Wissen und Lösungen!

Vision & Mission als Leitbild in dynamischen und innovativen Märkten

Vision & Mission von Exxent

- Wir verstehen uns als **Partner des Mittelstands** und Schnellboot der Konzernberatung. Unsere Kunden erwarten vom Berater **schnelle, professionelle und wirksame Unterstützung: Schnellboote** also. Dieses Bild wird uns oft als Stärke attestiert: Denn es kommt darauf an, mit hoher Geschwindigkeit treffsicher am Ziel anzukommen.
- Bei aller **Flexibilität und Agilität erwartet der Mittelständler** von seinem Berater maximale Kompetenz und Erfahrung in der Umsetzung sowie ein hohes Maß an sozialen Fähigkeiten im Umgang mit Führungskräften und Mitarbeitern.
- Mittelständische Unternehmen sind oft **Champions und Marktführer in ihrem Segment**. Die Organisationsstrukturen und Prozesse sind stets **evolutionär gewachsen** und stehen vor **neuen Herausforderungen**. Am Ende kommt es auf **nachhaltige Wertsteigerung** an, um die Existenz und Finanzkraft des Unternehmens mit seinen wertvollen Mitarbeitern im globalen Wettbewerb zu sichern.
- Die **tiefgehende und langfristige Betreuung unserer Kunden** hat dazu geführt, dass wir in vielen Branchen zuhause sind und eine Fülle von Erfahrungen über Sektor - Grenzen hinweg übertragen können: **Good Practice Transfer**. Das heißt voneinander zu lernen, ohne dass der vermeintliche Branchenprimus immer alles vormachen muss und die anderen adaptieren dürfen.

Voraussetzungen der erfolgreichen Umsetzung



Kontinuierliche Kontrolle



Nachvollziehbare Konzepte



Verdauliche Umsetzungsschritte



Barrieren und Misserfolge erkennen



Ausreichende Information



Einbindung der Keyplayer



Bedenkenträger motivieren



Messbarkeit der Effekte

Die Erfolgsfaktoren unserer Positionierung: Consulting Excellence



Beratungsansatz

Unser Beratungsansatz ist konsequent auf alle operativen Funktionen und Prozesse ausgerichtet und stellt die Umsetzung in den Mittelpunkt.



Stellhebelsystem

Wir konzentrieren uns auf die wesentlichen Stellhebel und operativen Potenziale unserer Kunden, um außergewöhnliche Resultate messbar zu erzeugen und um die operative Prozesswelt auf die Strategien hin richtig auszurichten.



Individuelle Lösungen

Hierzu entwickeln wir individuell zugeschnittene Lösungen und unterstützen intensiv die Umsetzung. Der größte Anteil unserer Projekte ist Umsetzungsarbeit.



Exxent Toolbox

Unsere Erfahrungen bereiten wir systematisch in Stellhebelkonzepten, Frameworks und Maßnahmenbibliotheken auf, sodass wir über eine umfangreiche Toolbox verfügen.



Starke Expertise

Für unsere Schwerpunkt-Branchen stellen wir spezialisierte Teams bereit, die mit hervorragendem Praxis- und Methodenwissen schnell zum Ergebnis kommen.



Praxisnähe

Unsere Kunden schätzen daher unsere Praxisnähe, die Bereitschaft "die Ärmel hochzukrempeln" und dabei zu bleiben bis es läuft.



Good Practice

Unsere Stärke liegt darin, dass wir für die unterschiedlichen Problem- und Aufgabenstellungen in den Operations unserer Kunden stets die richtige Antwort bezüglich Good Practise, Konzeptlösungen und Methodik finden.



Implementierung und Change-Management

Der professionelle Einsatz unserer Implementierungs- und Change-Management-Fähigkeiten sichert messbare Umsetzungsergebnisse, an denen wir uns gerne messen lassen.

Kundenstimmen - Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns auf Platz 1

Industriieberater im Krankenhaus

„Exxent bringt viel Know-how aus Logistik und Lean Management in die Klinikberatung ein. Da geht es um Begriffe wie Verschwendung und Effizienzpotenziale, die man sonst eher aus der Industrie kennt. Auch wenn wir keine Fabrik sind, können wir in Sachen Prozessgestaltung vieles aus diesem Bereich lernen und übernehmen. Genau dabei helfen uns John Eke und sein Team. Und das auf eine Art und Weise, die insbesondere Ärzte und Pflegekräfte mitnimmt.“



Gerald Götz

Leiter Geschäftsbereich Technologiemanagement
München Klinik gGmbH

Wissen teilen

„Mir gefällt die Offenheit, mit der John Eke sein Wissen teilt. Das ist nicht selbstverständlich für einen Berater. Davon profitieren wir langfristig, weil wir durch die Zusammenarbeit mit Exxent viel dazu lernen können. Uns hilft auch, dass John Eke und sein Team die aktuellen Trends der Logistikwelt kennen und daraus Strategien ableiten, die punktgenau auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten sind.“



Stefan Braß

Leiter Supply Chain Management
Bitburger Braugruppe GmbH

Akzeptanz bei Mitarbeitern

„Was nützt es, wenn Berater und Geschäftsführung schlüssige Konzepte ausarbeiten und die Mitarbeiter dann nicht mitziehen? Zu den Stärken von John Eke und seinem Team gehört es, dass sie bei der Reorganisation von Prozessen die Mitarbeiter von Anfang an einbinden und auf ihre Praxiserfahrung setzen. Damit fördert Exxent ihre Lösungskompetenz und gewinnt eine hohe Akzeptanz auf allen Hierarchieebenen. Eine Folge ist, dass wir schnell zu konkreten Ergebnissen kommen.“



Robert Zucker

Geschäftsführer
Klinik Höhenried gGmbH

Food-Fachkompetenz

„In internen Workshops haben uns John Eke, Thomas Fiedler und Dr. Hans Werner Busch dabei geholfen, das eigene Geschäft noch besser zu verstehen und neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. Die Methodik war hochstrukturiert und gekennzeichnet von einer ausgeprägten Fachkompetenz in puncto Lebensmittel-Wertschöpfungsketten.“



Dr. Georg Schirmmayer

Director European
Institute of Innovation & Technology (EIT) Food

Strukturierter M&A-Prozess

„Seit 25 Jahren arbeite ich mit John Eke zusammen. Meistens geht es um Logistikprojekte oder um die Prozessgestaltung und ich kann nur sagen: Das, was vorher an Ergebnissen versprochen wurde, ist nachher tatsächlich herausgekommen. Vor drei Jahren bewiesen John Eke und sein Team zudem Kompetenz in Sachen Mergers and Acquisitions. Mit ihrer Unterstützung haben wir aus einhundert Interessenten die zu uns passende Investorengruppe gefunden.“



Dr. Armin Seitz

Geschäftsführender Gesellschafter
Moll Marzipan GmbH

Kundenstimmen - Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns auf Platz 1

Die Sprache des Mittelstandes

„Als BGL-Vorteilswelt-Partner begleitet Exxent unsere Transportlogistikunternehmen bei Expansionsvorhaben und bei der Prozessoptimierung. Außerdem unterstützt Exxent die in der Regel mittelständisch geprägten Familienbetriebe, wenn sie sich neue Geschäftsfelder erschließen oder einen Käufer suchen. Erfolgreiches Consulting setzt voraus, dass der Berater die Sprache seines Kunden spricht. John Eke und sein Team treffen den richtigen Ton und finden deshalb Gehör und Vertrauen.“



Andreas Schmidt

Leiter Mitgliederakquisition und -betreuung
Bundesverband Güterkraftverkehr, Logistik und
Entsorgung (BGL) e.V.

Bleiben am Ball

„Exxent unterstützt als Team. Allen voran sehe ich da die beiden Geschäftsführer. Marc Eke hat bei Transport-Ausschreibungen das Beste für uns herausgeholt und John Eke seine Erfahrung in unsere Prozessgestaltung eingebracht. So zum Beispiel als wir ein Hochregallager eingerichtet haben. Die Exxent-Leute kommen nicht mit Standardlösungen. Und sie geben sich auch nicht damit zufrieden, Empfehlungen auszusprechen. Stattdessen bleiben sie am Ball und setzen gemeinsam mit uns das um, was wir uns vorgenommen haben.“



Carsten Lange

Hauptabteilungsleiter Supply Chain Management und
Einkauf Privatbrauerei Eichbaum GmbH & Co. KG

Persönliches Engagement des Inhabers

„Mit Exxent entwickeln wir Transport- und Lagerkonzepte, die immer zu Kosteneinsparungen führen. Eine Stärke unseres langjährigen Partners besteht darin, dass die Geschäftsführer John und Marc Eke ein gut eingespieltes Team haben. Sie bringen sich persönlich ein, entwickeln neue Ideen und begleiten die Umsetzung. Damit unterscheidet sich Exxent deutlich von den großen Consulting-Unternehmen.“

RP

Roman Peters

Geschäftsführender Gesellschafter
Peters Unternehmensgruppe GmbH & Co. KG

Den Weg zum Ziel gezeigt

„Die besondere Stärke von Exxent liegt in der Prozessoptimierung. Unsere Berater John Eke und Thomas Fiedler haben zuerst den Aufnahmeablauf exakt analysiert. Anschließend sind sie mit uns die Schwachstellen durchgegangen und haben Wege aufgezeigt, sie zu beheben. Ziel unseres gemeinsamen Projektes war es, die Wartezeiten für die Patienten durch klinikweit einheitliche Prozesse zu verkürzen. Die Tools von Exxent haben uns geholfen, dieses Ziel zu erreichen.“



Jacqueline Schaller

Leitung Aufnahme- und Belegungsmanagement
Klinikum Garmisch-Partenkirchen GmbH

Exzellente Prozessgestalter

Mit Herrn Eke hat unser Verband eine strategische Einkaufskonzeption entwickelt und umgesetzt. Davon profitiert jedes Verbandsmitglied. Exxent hat einzelne Brauereien auch dabei unterstützt, ihr Leergutmanagement neu zu organisieren. Herrn Eke schätze ich als Branchenkenner und exzellenten Prozessgestalter im Umfeld von Fast Moving Consumer Goods.“



Jürgen Keipp

Geschäftsführer
Die Freien Brauer GmbH & Co. KG

Exxent als Partner und Berater



Ihre Ansprechpartner



John A. Eke
Geschäftsführender Gesellschafter

Mob.: +49 (0) 172 824 88 03
john.eke@exxent.de



Marc A. Eke
Geschäftsführer

Mob.: +49 (0) 173 721 43 41
marc.eke@exxent.de



Thomas Fiedler
Partner

Mob.: +49 (0) 162 79 69 593
thomas.fiedler@exxent.de



Exxent Consulting GmbH
Firmensitz

Kontaktdaten:

Adresse: Exxent Consulting GmbH
Dahlienstr. 13
D-84174 Eching

Ansprechpartner: John Albert Eke (Geschäftsführer)
Mob.: +49 172 824 88 03
Tel.: +49 8709 943 02 89
Fax: +49 8709 943 02 90
E-Mail: john.eke@exxent.de
Internet: www.exxent.de



Digitale Visitenkarte



Website

Copyright © 2020 by Exxent Consulting GmbH

Kein Teil dieser Publikation darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm, Aufnahme oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der Exxent Consulting GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden