

Steuermann im Kundendienst

Die intelligente Verteilung von Anfragen im Unternehmen verbessert die Servicequalität deutlich.

Christian Stemberger

Gerade in Branchen, die auf langfristig gute Beziehungen zum Kunden angewiesen sind – wie etwa bei Telekommunikationsanbietern oder Versicherungen –, spielt die schnelle Reaktion auf Anfragen oder Beschwerden eine zentrale Rolle für den Geschäftserfolg. Call Center haben mittlerweile einen sehr hohen Grad an Professionalität erreicht und wickeln die Masse der Kundenkontakte befriedigend ab.

Aber die Vorstellung, dass allein das Call Center die Last der Kundenbeziehungen trägt, ist irreführend. Tatsächlich sind bei Vertragserstellungen, Reklamationen und anderen kundenbezogenen Prozessen meist vier bis sechs Abteilungen im Unternehmen involviert.

Unzufriedene Kunden

Die daraus resultierende hohe Komplexität macht es schwierig, diese Prozesse zu managen, und führt oft zu aus Kundensicht nicht nachvollziehbaren Problemen, wie etwa unbefriedigende Auskünfte oder Verzögerungen bei der Beantwortung von schriftlichen Anfragen. Derartige Fehlleistungen sind aber für den Kunden ebenso ärgerlich wie ein fehlerhaftes Produkt. Sie wirken sich negativ auf die Kun-

denzufriedenheit aus und gefährden damit die langfristige Bindung an das Unternehmen.

Um auch komplexe Prozesse erfolgreich abschließen zu können, müssen die Verfahren, die sich im Call Center bereits bewährt haben, auf das gesamte Unternehmen ausgedehnt werden. Das ermöglicht iWD (intelligent Workload Distribution) von Genesys. Der Anbieter von Kundenbeziehungsmanagement- und Call Center-Software, der zu Beginn dieses Jahres von Alcatel-Lucent übernommen wurde, verspricht die Effizienz und Transparenz der kundenbezogenen Prozesse über das gesamte Unternehmen hinweg zu verbessern.

Steuerzentrale

Die intelligente Arbeitsverteilung iWD fasst alle eingehenden Kundenkontakte unabhängig vom benutzten Kanal – Telefon, SMS, E-Mail, Chat, Web-Formular oder Fax – auf einer zentralen Aufgabenliste zusammen und verteilt sie im Unternehmen weiter. Damit wird das Pull-Prinzip, bei dem die Angestellten sich ihre Aufgaben selbst holen, durch das Push-Prinzip ersetzt: Am Bildschirm des Mitarbeiters erscheint nach Erledigung einer Aufgabe die nächste. Die Aufgaben werden dabei nach ihrer Prio-



Reagiert das Unternehmen nicht umgehend, ist der Kunde oft verärgert. Mit iWD werden auch schwierige Fragen rasch geklärt. Foto: Photos.com

rität geordnet, damit wird sichergestellt, dass Anrufer nicht zu lange in der Warteschleife hängen oder dass eine per E-Mail gestellte Anfrage nicht verloren geht.

Bei der Verteilung der Arbeit werden auch Wissen und Fähigkeiten der Mitarbeiter berücksichtigt. Einfache Anfragen werden im Call Center erledigt, schwierigere Fälle automatisch an die Spezialisten in den Fachabteilungen weitergeleitet. Zusätzlich wird die Auslastung der Mitarbeiter verbessert. Im Call Center etwa werden die Phasen mit wenig eingehenden Anrufen genutzt, um die eingelangten E-Mails zu bearbeiten.

Freenet, der größte alternative Telefon- und Internetanbieter Deutschlands, konnte laut André Schnack mit iWD die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer Anfrage um rund 30 Prozent reduzieren und die Produktivität des Call Centers insgesamt um 20 Prozent verbessern. Außerdem sanken die Nachbearbeitungskosten um ein Viertel, betont der Managing Director der Call Center-Tochter von Freenet. Das bedeutet, dass Kundenanfragen deutlich häufiger bereits bei der ersten Kontaktaufnahme zufriedenstellend beantwortet werden.

www.alcatel-lucent.at

1999**11 Jahre economyaustria.at****2010**

Alcatel-Lucent

APA

Cash-Ticket

IBM

IDS SCHEER
Business Process Excellencekapsch >>>
always one step ahead

KONICA MINOLTA

paybox

PayLife

paysafecard
pay cash. pay safe.QENTA
wirecard

XR

SER

A1 Telekom Austria

T-Systems

ac-cent
Caracemirka Group

cure

E&S

plus
eco

N

RIZ
Die Gründer-Agentur
für Niederösterreichsoftwarepark
hagenberg
business research educationtec
net

VTG

Cmk.

economyaustria.at

economy
Unabhängiges Thememagazin für Wirtschaft und Bildung

FORMAT

KURIER

pressetext
AUSTRIA

WirtschaftsBlatt

Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Christian Stemberger und Sonja Gerstl

Special Innovation

Eine Beilage des economy-Verlages

Christian Bauer: „Geschäftsreisen sind ein Kostenfaktor und senken die Produktivität der Mitarbeiter. Mit Videokonferenzen können viele Dienstreisen eingespart werden. Aber Unified Communications ist mehr als nur ein Kostendrucker. Es verändert unsere Arbeitswelt tief greifend.“

Kulturwandel mit Kostenvorteilen

Christian Stemberger

economy: Herr Bauer, Unified Communications (UC) ist einer der großen Hoffnungsträger der IT-Anbieter. Wenn man sich aber die Anwendungen – wie die Videokonferenz – ansieht, gibt es die ja nicht erst seit gestern. Hat die IT-Industrie hier bloß einen weiteren Marketingbegriff geschaffen?

Bauer: Nein – UC ermöglicht neue Formen der Zusammenarbeit. Die technische Grundlage dafür bildet das Zusammenwachsen von Mobilfunk, Festnetz und Datennetz zu einem einheitlichen Netzwerk. In diesem Netz werden sämtliche Informationen, egal ob E-Mails oder Telefonate, als Datenpakete ausgetauscht. Daher sprechen wir heute auch nicht mehr von IT da und Telekom dort, sondern von IKT, der Informations- und Kommunikationstechnologie.

Was ändert das für die Nutzer?

Die Nutzer bemerken vor allem, wie einfach es heute ist, Kommunikation mit Collaboration, also mit der gemeinsamen Erarbeitung von Inhalten im Internet, zu ver-

binden. Man braucht heute keinen technischen Support mehr, um eine Konferenz aufzubauen und in dieser dann an einem Dokument zu arbeiten, das alle Teilnehmer online betrachten und verändern können. Dafür reicht eine halbstündige Einschulung. Das gilt sowohl für Konferenzen mit dem Microsoft Office Communications Server wie für die High End-Lösung Telepresence von Tandberg.

Wie profitieren die Kunden?

Die Unternehmen profitieren durch die Optimierung der Kommunikationsprozesse im Unternehmen. Das bedeutet schnellere Reaktionszeiten und damit höhere Flexibilität, und es entfallen Reisekosten. Mitarbeiter, die weniger Zeit im Flugzeug oder Auto verbringen, sind auch produktiver.

Es geht um Kostensenkungen und höhere Produktivität.

Es geht um sehr viel mehr. Dank UC können Sie nun in weltweiten Teams und von jedem Ort aus arbeiten – vom Büro, von zuhause oder von der Parkbank aus. Wir befinden uns mitten in einem Kulturwandel, der unsere gesamte Arbeitswelt umfasst und verändert.

Veränderungen sind nicht immer willkommen ...

Es kommt dabei sehr darauf an, wie Neuerungen kommuniziert werden. Sie dürfen nicht die neue Technologie selbst in den Vordergrund stellen. Im Zentrum steht der Mensch – und wie er die Technik zu seinem Vorteil und dem des Unternehmens nutzen kann.

Wie wird die Einführung von UC ein Erfolg?

Es ist ein tief greifender Wandel, der langfristig begleitet wer-



Die Zukunft der Kommunikation: Videokonferenzen mit Telepresence von Tandberg fühlen sich wie persönliche Meetings an. Foto: a1telekom.at

den muss. Von heute auf morgen trennt sich niemand von alten Gewohnheiten. Andererseits sind die Vorteile leicht darzustellen – wer verzichtet nicht gern auf die eine oder andere Dienstreise, besonders jetzt im Hochsommer?

Welche möglichen Hilfestellungen können Sie als Anbieter Ihren Kunden geben?

Es ist zu wenig, einfach eine technische Lösung hinzustellen. Daher haben wir in Consultants investiert, um unsere Kunden bei der Neugestaltung ihrer Prozesse beraten zu können. Erst dann beginnen wir, die technische Umsetzung zu konzipieren. Damit UC funktioniert, muss das gesamte Umfeld bedacht werden. Wir haben diese Produkte und Dienstleistungen in unserem Portfolio und können somit für unsere Kunden ein Komplettpaket schnüren.

Was muss da bedacht werden?

Das fängt bei der Sicherheit an. Desktops sowie lokale und überglobale Netzwerke werden auf die Lösung abgestimmt, Telefonanlagen und mobile Endgeräte (Laptops, Smartphones) werden integriert.

Können Kleine und Mittlere Unternehmen (KMU) UC technisch bewältigen und finanzieren?

KMUs bietet sich die Möglichkeit, UC als Service komplett zu Telekom Austria auszulagern. Die Anfangsinvestitionen sind gering, wir können Kostenvorteile an die Kunden weitergeben. Die KMU interessieren sich zunehmend für Outsourcing, nicht nur wegen der Einsparungen – denn IT wird immer mehr zur Commodity, die als Kostenblock gesehen wird und keine deutlichen Wettbewerbsvorteile bringt.

www.a1telekom.at

Zur Person



Christian Bauer ist Leiter des Bereichs Business Marketing bei A1 Telekom Austria. Foto: a1telekom.at

Flexibilität unter Palmen

T-Systems betreibt in Zukunft das Kommunikations- und Datennetz des Reisekonzerns TUI Travel. Dabei wird die Infrastruktur auf Basis des Internet Protokolls vereinheitlicht. TUI senkt so nicht nur die Kosten, die Kunden sollen durch eine deutlich höhere Servicequalität profitieren.

Christian Stemberger

Die Tourismusbranche ist derzeit einem rasanten Wandel unterworfen. Die treibende Kraft dahinter sind die Kunden. Denn sie werden immer wählerischer. Während sich die klassischen Pauschalreisen auf dem Rückzug befinden, nimmt der Trend zu individuell zusammengestellten Urlauben zu.

Damit der Erholungssuchende dann am Ziel seiner Träume keine unerfreulichen Überraschungen erlebt, damit also der gebuchte Urlaub seinen Wünschen entspricht, muss die Kommunikation auch über Sprachgrenzen hinweg reibungslos funktionieren. „Die immer flexiblere Ausgestaltung von Buchungen im Tourismus erfordert auch ein deutliches Mehr an Kommunikation zwischen Kunden, Reiseveranstalter und Veranstalter vor Ort“, sagt Georg Obermeier, Geschäftsführer von T-Systems Austria.

Höhere Servicequalität

Um den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden, hat TUI Travel T-Systems beauftragt, ein europaweites Telekommunikationsnetz aufzubauen und zu betreiben. T-Systems wird im Rahmen des auf fünf Jahre abgeschlossenen Outsourcingvertrages alle Telefon-, Daten- und Mobilfunkleistungen für den Geschäftsbereich Mainstream, das klassische Reisegeschäft von TUI Travel, übernehmen.

T-Systems führt die bestehenden Sprach- und Datennetze des in London ansässigen Konzerns auf einer homogenen Plattform zusammen und reduziert damit die Zahl der bisherigen Netzprovider. Gleichzeitig implementiert T-Systems den Microsoft Office Communicator. Die 25.000 TUI-Mitarbeiter in Großbritannien, Irland, Deutschland, Frankreich, Belgien, den Nie-



Damit man endlich die Füße in den Sand stecken kann, braucht es mehr als nur ein Flugzeug und den Strand. Die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) trägt zu einem gelungenen Urlaub bei. Foto: Photos.com

derlanden und der Schweiz werden an ihren PC-Arbeitsplätzen die gleiche Oberfläche nutzen und Informationen schneller und zuverlässiger als bisher austauschen. Durch die Vereinheitlichung der Netzwerke auf Basis des Internet Protokolls (IP) und der Einführung des Office Communicators erzielt der weltweit größte Touristikonzern neben Kostensenkungen eine höhere Servicequalität. „Der Mitarbeiter im Reisebüro genauer auf Kundenwünsche eingehen und das gewünschte Urlaubspaket rasch zusammenstellen“, deutet Obermeier die Vorteile der verbesserten Kommunikationsinfrastruktur an.

Mehr Flexibilität

Während der Reiselustige die Präsenz von T-Systems hier nur durch bessere Dienstleistungen

spüren soll, ist ein anderes Projekt für TUI-Kunden offensichtlicher. Bereits 2009 stattete die Tochter der Deutschen Telekom rund 200 deutsche Reisebüros der TUI mit digitalen Werbesystemen aus.

„Vereinheitlichte Netzwerke verbessern die Kommunikation und heben so die Servicequalität.“

GEORG OBERMEIER,
T-SYSTEMS AUSTRIA

„Monitore ermöglichen die unmittelbare Kundenansprache. Ein Plakat kann da nicht mithalten“, sagt Obermeier. Auch diese Lösung punktet mit Flexibilität, denn die langen Vorlaufzeiten für den Druck und die Verteilung der Werbeplakate entfallen.

Eine weitere kundenorientierte Lösung von T-Systems ist der Mobile Travel Assistant. Damit kann nicht nur der Check-in per Handy erledigt werden. Das Mobiltelefon fungiert in jeder Lage als elektronischer Reisebegleiter, es unterstützt bei der Buchung, informiert

über verspätete Flüge, führt den Passagier durch Flughäfen, stellt das Kultur- und Freizeitangebot am Zielort dar, schlägt Restaurants und Hotels vor. Am Flughafen Friedrichshafen testet T-Systems im Rahmen der T-City gerade neue Dienste, die vor allem für Vielflieger interessant sind. So wird der Fluggast drei Stunden vor Abflug über sein Handy geortet und erhält einen Hinweis, wann er sich auf den Weg machen sollte. Läuft er Gefahr, sich zu verspäten, wird er via SMS gewarnt.

Während T-Systems hier zusätzliche Nutzungsmöglichkeiten der Mobilfunktechnologie auslotet, liegt das Hauptaugenmerk aber darauf, integrierte Sprach- und Datendienste als Service anzubieten, betont Obermeier. Der über 100 Mio. Euro schwere Vertrag mit TUI ist in diesem rasch wachsenden Marktsegment nur einer von mehreren Großaufträgen, die zuletzt an Land gezogen werden konnten.

www.t-systems.at

Zukunftshoffnung der Medienwelt

Während die IT-Gemeinde noch über Sinn und Unsinn des iPad streitet, hoffen krisengebeutelte Verlagshäuser auf neue Einnahmequellen. APA-Multimedia entwickelt für die österreichischen Medien Apps, mit denen diese ihre Publikationen auf iPad und iPhone bringen werden.

Christian Stemberger

Schon lange bastelt die IT-Branche am Tablet-PC, allein den Konsumenten konnte sie mit ihren Konzepten nicht begeistern. Das ist nun Steve Jobs mit dem iPad gelungen.

Das iPad wird für die nachdrängenden Tablets der anderen Hersteller das, was das iPhone für die Smartphones war – ein Zugpferd und Wegbereiter. Denn schon vor dem iPhone konnten die Privatnutzer mit ihren Smartphones auf das Internet zugreifen. Nur tat es keiner. Als dann Apple sein Telefon auf den Markt warf, stiegen die mobilen Zugriffe auf das Internet stark an.

Wie das Smartphone die Internetnutzung zwischendurch – etwa in der U-Bahn – revolutionierte, hat auch das aktuelle Gadget aus dem Hause Apple seine Qualitäten, urteilt Marcus Hebein, Leiter der APA-Multimedia: „Das Leichtgewicht eignet sich ideal für die Konsumation von Inhalten vom Text

übers Bild bis zum Video und wird so auf der Couch rasch zum Dauergast.“ Damit ist es für Zeitungen und Magazine eine interessante Möglichkeit, ihre Inhalte an den Leser zu bringen.

Konträre Konzepte

APA Multimedia arbeitet derzeit an Apps, die es den Medienhäusern erlauben werden, ihre Inhalte auf dem iPad zu präsentieren. Dem internationalen Trend folgend sind zwei völlig konträre Konzepte in Vorbereitung: Die eine Schiene bietet ein Leseerlebnis möglichst nahe am Printprodukt, laut Hebein lässt sich das am ehesten mit einem eBook vergleichen. Die andere Schiene nützt die technischen Möglichkeiten des iPads intensiv aus und präsentiert sich wie eine Website. Beide Varianten wird es wie beim iPhone als White Label-Lösung geben – also dem Corporate Design des Verlagshauses angepasst. Bereits im Frühjahr hat



Den Laptop können sie nicht ersetzen. Aber die Tablet-PCs werden unsere Mediennutzung nachhaltig verändern. Foto: Photos.com

die APA ihren Eigentümern – 16 österreichische tagesaktuelle Medien – technische Möglichkeiten und Strategien für mobile Applikationen vorgestellt.

Das iPad kam nun genau in einer Phase, in der die Verlage zur Umsetzung ihrer iPhone-Strategie übergegangen sind. Für Hebein kein Malheur: „Die letzten zwei Jahre waren sehr unübersichtlich – wie sieht die Technologie aus, wie können wir

Inhalte präsentieren?“ Jetzt wissen die Medien, woran sie sind, und können konkrete Schritte setzen.

Im Gegensatz zur klassischen Onlinezeitung wird das Motto der mobilen Medien jedenfalls nicht „Alles gratis!“ lauten. Und erste Erfahrungen aus Deutschland zeigen, dass die Zahlungsbereitschaft der User sogar über den Erwartungen liegt.

<http://multimedia.apa.at>

Bewegung im Internet

Videoclips werden immer mehr zu einer bevorzugten Darstellungsform für Inhalte im WWW.

Lange Zeit wurde das World Wide Web von statischen Inhalten – wie Bildern, Grafiken und Text – dominiert. Nun verfügen immer mehr Haushalte über einen Zugang zum Breitbandinternet. Damit kann das Internet endlich seine eigentliche Stärke ausspielen: bewegte Bilder.

Der Trend zum Video erfasst langsam auch die Nachrichtenportale, deren bisheriges Erfolgsrezept im Wesentlichen darin bestand, die Inhalte eines Printprodukts in die Struktur einer Website einzubauen. Die APA hat den Trend zum

Video frühzeitig aufgegriffen und bietet ihren Kunden neben Nachrichten in Textform und Bildmaterial auch aktuelle Clips zum Tagesgeschehen. APA Multimedia, die APA-Tochter für multimedialen Content und redaktionelles Outsourcing, produziert von Montag bis Freitag Videoclips von den Top-Themen bis zu Soft-News.

Alle Plattformen

Die Videos sind speziell auf Neue Medien wie Websites, Screens oder mobile Anwendungen für iPhone

und Co. zugeschnitten und werden fix und fertig im XML-Format geliefert. „Journalistisch hochwertige Inhalte allein sind zu wenig. Es kommt darauf an, dem Kunden diese Inhalte so zur Verfügung zu stellen, dass er sie ohne weiteren Aufwand in seine Plattform integrieren kann“, sagt Marcus Hebein, Leiter der APA-Multimedia.

Die Clips gibt es entweder mit deutschem Kommentar oder für Screens als tonlose Videos mit Bauchbinde. Bezogen werden können die Nachrichtenclips entweder

im Abo oder einzeln über die APA-Videoplattform.

Zusätzlich bietet die APA-Tochter OTS auch die Videoproduktion für Events wie zum Beispiel Firmenjubiläen an. Hier ist die Nachfrage deutlich angestiegen. Einerseits ist durch das digitale Equipment die Produktion nicht mehr so teuer wie noch vor zehn Jahren. Andererseits wurde mit den Webseiten von Firmen und Organisationen nun die Plattform geschaffen, um solche Videoclips dauernd zu präsentieren. cst

Virtuelles Zusammenspiel

Die Arbeit im Krankenhaus ist Teamwork. Damit der Behandlungserfolg gewährleistet ist, muss das medizinische Personal als eine Mannschaft agieren. Moderne Kommunikationslösungen gewährleisten das.

Christian Stemberger

Auch wenn es nicht immer so dramatisch wie in der Fernsehserie *Emergency Room* zugeht, spielt Kommunikation in Krankenhäusern eine wesentliche Rolle. Einerseits verbringen Pflegepersonal und Ärzte sehr viel Zeit beim Patienten, andererseits aber sollten sie jederzeit für Rückfragen erreichbar sein. Das stellt die Kommunikationsinfrastruktur eines Krankenhauses vor besondere Herausforderungen.

Ist ein Krankenhaus – wie das Landeskrankenhaus Thermenregion Baden-Mödling – über mehrere Standorte verteilt, ergibt sich daraus ein besonderer hoher Bedarf für eine fortschrittliche Kommunikationslösung. Über das gemeinsame Krankenhausinformationssystem (KIS) können die Ärzte an beiden Standorten

auf alle Patientenakten zugreifen, als ob sie sich in einem Hausnetz befinden würden. Durch diese Vernetzung beider Standorte ist eine wichtige Voraussetzung für erfolgreiche Teamarbeit geschaffen worden.

Immer am letzten Stand

Wenn aber Fachabteilungen an beiden Standorten von einem Primar geleitet werden, dann ist eine engere Zusammenarbeit der Teams beider Krankenhäuser nötig. Das trifft auf die Unfallchirurgie zu, deren Leiter, Primar Thomas Klestil, zufolge bald der Bedarf für Vi-

deokonferenzen erkannt wurde. Damit wurde nicht nur der Austausch von Informationen erleichtert und durch die täglichen Besprechungen die standortübergreifende Planung des Tagesgeschäfts optimiert. „Letztlich fördern die regelmäßigen Videokonferenzen auch den Teamgeist“, sagt Klestil. Denn ohne diese Kommunikationsmöglichkeit würde sich der Kontakt zwischen dem medizinischen Personal in Baden und Mödling auf ein Minimum beschränken.

Kapsch realisierte in Baden und Mödling ein High Definition-Konferenzsystem von Polycom. Die 63-Zoll-Plasmabildschirme dienen neben der Videoübertragung aus beiden Besprechungsräumen auch der gemeinsamen Betrachtung und Bearbeitung von Röntgenbildern und anderen medizinischen Dokumenten. Das Kapsch-Video-

ferenzsystem wird bei den täglichen Morgenbesprechungen und bei der Planung der Behandlungen bis hin zum Meinungsaustausch über die bestmögliche Durchführung der Operationen verwendet.

Faktor Mensch

Bei der Einführung eines Videokonferenzsystems muss mehr als nur die technische Seite des Projekts beachtet werden. Essenziell ist die Akzeptanz durch die Mitarbeiter, betont der Ärztliche Direktor des Landeskrankenhaus, Primar Johann Pidlich: „Die Art und Wei-

„Videokonferenzen verbessern nicht nur die Kommunikation, sondern sie stärken auch den Teamgeist.“

THOMAS KLESTIL,
LK BADEN-MÖDLING



In einer Videokonferenz können Ärzte aus verschiedenen Krankenhäusern auch Röntgenaufnahmen gemeinsam analysieren. Foto: Photos.com

se, wie man über ein virtuelles System kommuniziert, haben die Ärzte rasch aufgenommen und in den Alltag integriert.“

Das Videokonferenzsystem schafft die Grundlage für optimale medizinische Betreuung, denn nun ist jeder Arzt unabhängig von seinem Standort jederzeit auf dem aktuellen Wissensstand rund um die Patienten und ihre Behandlung. Besonders für Klestil als Abteilungsvorstand bedeuten die täglichen Videokonferenzen eine wesentliche Erleichterung, da er nun die Teams in beiden Häusern leichter koordi-

nieren und auch seine eigene Präsenz an den Standorten besser aufteilen kann.

Die Verbesserung der Abläufe und Managementprozesse steigert die Effizienz des teuren medizinischen Personals und bringt so eine Kostenreduktion mit sich. Dazu sinken auch die Telekommunikationskosten. Damit profitieren nicht nur die Patienten durch die bessere Versorgung und das Krankenhauspersonal durch einfachere Abläufe – auch das Gesundheitssystem wird so entlastet.

www.kapsch.net

Special Innovation

Eine Beilage des economy-Verlages

Claudia Maurer: „Damit Ärzte und Pflegepersonal effizient arbeiten können, brauchen sie eine mobile Kommunikationslösung. Und sie müssen direkt am Krankenhausbett auf alle benötigten Informationen zum Patienten zugreifen“, erklärt die Kapsch-Expertin für das Gesundheitswesen.

Alle Informationen am Spitalsbett

Christian Stemberger

economy: Frau Maurer, Krankenhäuser gelten als das Paradebeispiel für die sinnreiche Anwendung fortschrittlicher Kommunikationslösungen. Warum?

Maurer: Ganz einfach weil eine moderne Großkrankenanstalt eine der komplexesten Organisationen ist, die es gibt. Zum einen durch den hohen Grad an Arbeitsteilung: Da arbeiten Ärzte verschiedener Disziplinen gemeinsam mit dem Pflege- und Laborpersonal. Das führt insgesamt zu einem enormen Informations- und Kommunikationsbedürfnis. Denn die eine Hand muss wissen, was die andere tut. Zum anderen erfolgen die Prozesse und Dienstleistungen zum größten Teil vor Ort – direkt beim Patienten.

Wie wirkt sich das auf die Kommunikationsbedürfnisse des medizinischen Personals aus?

Sie werden Ärzte selten am Schreibtisch antreffen. Ein Bereitschaftsarzt legt auf seinen Runden im Krankenhaus täglich etwa neun-

einhalb Kilometer zurück. Eine Krankenschwester schafft drei bis fünf Kilometer pro Tag. Die Mitarbeiter eines Krankenhauses sind also hochmobil. Genauso mobil muss ihre Kommunikationslösung sein.

Was, wenn nicht?

Dann führt unstrukturierte Kommunikation zu sichtbaren Ineffizienzen. Ein einfaches Beispiel: Ein Patient teilt einer Schwester mit, dass er Schmerzen hat. Die Schwester will das neue Symptom mit einem Arzt abklären, erreicht ihn aber nicht. Der ruft zwar etwas später zurück, da ist die Schwester dann schon wieder beim Patienten und ihrerseits nicht erreichbar.

Ständige Erreichbarkeit sorgt also für weniger Stress beim Personal.

Nicht nur das. Medizinische Prozesse sind oft zeitkritisch, eine verzögerte Reaktion kann den Behandlungserfolg beeinträchtigen. Und wenn die Kommunikation nicht funktioniert, kommt es leicht zu Missverständnissen – und die sind wiederum eine häufige Ursache für Fehlbehandlungen.

Also müssen alle Mitarbeiter mobil erreichbar sein?

Das ist nur ein Bestandteil einer optimalen Kommunikationslösung. Nehmen wir noch mal das zuvor genannte Beispiel: Der Arzt kann den Anruf der Schwester nicht annehmen, weil er gerade operiert. Wenn die Schwester das weiß, kann sie ihm je nach Dringlichkeit entweder eine E-Mail schreiben oder sich an einen anderen Arzt wenden.

Wie erfährt sie, ob dieser Arzt erreichbar ist?

Der Arzt kann seinen Präsenzstatus festlegen. Die Schwester



Krankenhauspersonal ist immer auf Achse und muss doch stets erreichbar sein – mit einer mobilen Kommunikationslösung. Foto: Bilderbox.at

sieht dann, welcher Arzt gerade erreichbar ist und wie – per Telefon, Textnachricht oder E-Mail. Damit erspart sie sich vergebliche Kontaktversuche. Und diese übersichtliche Darstellung der Verfügbarkeit der Ärzte bringt gerade in Notsituationen wertvolle Minuten.

Wie können sie das medizinische Personal noch unterstützen?

Um den Patienten bestmöglich betreuen zu können, muss der Zugriff auf das Krankenhausinformationssystem direkt am Patientenbett erfolgen, um die Krankengeschichte einzusehen, um einen Behandlungsraum zu buchen. Dabei ist die technische Lösung zweitrangig – das könnte etwa ein Tablet-PC sein, aber der Fernseher im Patientenzimmer eignet sich ebenso gut.

Im Landesklinikum Baden-Mödling (siehe nebenstehenden Artikel) wurde in einer sehr speziellen Situation ein Videokonferenzsystem installiert. Welche Nutzungsmöglichkeiten bieten sich für Telekonferenzen darüber hinaus an?

Es ist dadurch zum Beispiel nicht immer notwendig, dass die Patienten herkommen. Mit Teleambulanzen können wir ihnen lange Anfahrtswege ersparen. Auch gibt es etliche Krankheiten, die sehr selten sind, und es kommt deswegen häufiger vor, dass es im Wohnort des betroffenen Patienten keinen auf diese Krankheit spezialisierten Arzt gibt. In einer Telekonferenz jedoch kann die Meinung eines Spezialisten ohne große Umstände eingeholt werden, selbst wenn der in Übersee sitzt.

Zur Person



Claudia Maurer, verantwortlich für das Branchenmanagement des Bereichs Gesundheits- und Sozialwesen bei Kapsch Business Com. Foto: Kapsch.net

Minilabor aus der Chip-Forschung

IBM forscht am energieeffizienten Supercomputer mit Heißwasserkühlung. Die dafür entwickelte Technologie findet in Zukunft auch in der Medizin Anwendung und wird unter anderem bei der Diagnose von Herzattacken helfen.

Christian Stemberger

Ein Mann mittleren Alters kommt in die Ambulanz eines Krankenhauses. Er klagt über Schmerzen in der Herzgegend, und dem diensthabenden Arzt ist sofort klar, dass es sich um eine Herzattacke handelt. Blut wird abgenommen und auf schnellstem Weg ins Labor gebracht. Dann beginnt das Warten. Der Arzt ruft mehrmals im Labor an und erkundigt sich nach den Testergebnissen. Denn solange er die Ursache der Herzattacke nicht kennt, kann er keine weiteren Behandlungsschritte setzen. Nach anderthalb Stunden ruft das Labor endlich zurück – eine Infektion hat die Attacke ausgelöst.

Infektionen sind die Ursache für rund die Hälfte aller Herzattacken. Die Zeit, in der dem behandelnden Arzt die Hände gebunden sind, soll durch eine neue Analysemethode drastisch reduziert werden. Ein Analysetool auf Basis eines mikrostrukturierten Siliziumchips wird in Zukunft das Testergebnis in wenigen Minuten liefern. Die Behandlung des Herzpatienten kann umgehend eingeleitet werden und die Heilungsaussichten verbessern sich damit erheblich.

Das Fünfzigstel einer Träne

Der Chip befindet sich gerade in Entwicklung und wird sehr handlich sein. Mit der Größe einer Kreditkarte bietet er sich auch für die mobile Nutzung im Notarztwagen an. Das Minilabor erledigt in einem Durchgang, wofür traditionelle Verfahren mehrere Schritte von der Blutabnahme bis zum Laborresultat brauchen und erzielt dabei sehr genaue Ergebnisse.

Der Patient wird zunächst mit dem Einweg-Chip gestochen. Dabei wird nur ein Mikroliter – das Fünfzigstel einer Träne – Blut abgenommen – für den Patienten eine wesentlich geringere Belastung als eine herkömmliche Blutabnahme. Eine nach dem Kapillarprinzip funktionierende Pumpe saugt das Blut an. Die Flüssigkeit wird durch Mikrokanäle geleitet und gelangt zu den im Chip eingelagerten Antikörpern. Diese koppeln sich an die Infektionsauslöser im Blut, werden mit ihnen weitergeschwemmt und lagern sich zuletzt in der nur wenige Mikrometer großen Reaktionskammer ab. Die Antikörper können da mit einem Lesegerät festgestellt werden, so kann der Nachweis der Infektion erbracht werden.

Vielfältige Anwendungen

Der Chip wird bei IBM Research in Zürich entwickelt und soll neben Herzinfektionen auch Krebszellen und Viruserkrankungen wie Malaria erkennen. Untersucht werden dabei Flüssigkeiten wie Blut, Speichel und Urin. IBM forscht derzeit an einer weiteren Anwendung der Mikrofluidik genannten Wissenschaft – einem Scanner, in dessen Lesekopf Mikroflüssigkeiten beim Abtasten einer Gewebeprobe reagieren. Damit kann das Prinzip des Chips mit allen Vorteilen nicht nur bei Flüssigkeiten, sondern auch bei festen Stoffen angewandt werden.

Helmut Ludwar, Chief Technologist von IBM Österreich, geht davon aus, dass der Preis einer Analyse mittels Chip mit heute üblichen Verfahren vergleichbar sein wird. Da aber mit einem Chip gleich mehrere Tests durchgeführt werden können, stellt Ludwar auch niedrigere Kos-



Bei Notfallpatienten geht es um jede Minute. Oft dauert es aber Stunden, bis die Labordiagnostik ein Ergebnis bereitstellen kann. Foto: Photos.com

ten in Aussicht. Derzeit wird der Chip in eine produktionstaugliche Form gebracht und dann muss er beweisen, dass er auch hält, was die Ergebnisse aus dem IBM-Labor versprechen. Die für die Zulassung nötigen klinischen Tests werden in Belgien erfolgen und etwa zwei Jahre dauern.

Nebenprodukt

Dass es das medizinische Minilabor heute überhaupt gibt, ist anderen Forschungsanstrengungen zu verdanken. Für IBM zählen Mikroelektronik und Nanotechnologie naturgemäß zu den Kernbereichen der Forschungstätigkeit. An der mikrofluiden Technologie wurde zunächst geforscht, um die Kühlung von Mikrochips zu verbessern. Für das IBM-Projekt Aquasar, das auf

die energieeffiziente Heißwasserkühlung von Supercomputern abzielt, wurde die Umspülung der zu kühlenden Bauteile optimiert. „Je feiner das Wasser verteilt wird“, erklärt Ludwar, „umso mehr Wärme kann es vom Chip aufnehmen.“

Auf dieser Basistechnologie aufbauend hat IBM andere Anwendungsmöglichkeiten gesucht und sie unter anderem im Gesundheitsbereich gefunden. Eine weitere Zukunftsanwendung der Mikrofluidik ist die Kühlung von Solarzellen, denn die sind bei niedriger Betriebstemperatur am effizientesten. In den Markt für Labordiagnostik oder Fotovoltaik will IBM aber nicht einsteigen, der Konzern versteht sich hier lediglich als Impuls- und in weiterer Folge als Lizenzgeber.

www.ibm.com

Dank Technologie in Würde altern

Unsere Gesellschaft wird immer älter, die Zahl der hilfs- und pflegebedürftigen Menschen steigt rapide an. Informations- und Kommunikationstechnologie kann ihnen ein selbstbestimmtes Leben ermöglichen und gleichzeitig helfen, dem Kostendruck im Gesundheitssystem Herr zu werden.

Christian Stemberger

Anfang 2009 lebte etwa eine halbe Million hilfs- und pflegebedürftiger Menschen in Österreich. Bis 2011 wird diese Zahl auf knapp 800.000 ansteigen. Der größte Wunsch dieser Menschen ist ein selbstbestimmtes und eigenständiges Leben innerhalb der eigenen vier Wände.

Für rund 80 Prozent erfüllt sich dieser Wunsch. Sie leben zuhause, werden unterstützt von Verwandten und mobilen Pflegediensten. Um ihre Betreuung zu verbessern, kommt nun vermehrt Hightech zum Zug. Videofon, ein Projekt der steirischen Volkshilfe und A1 Telekom Austria, verbessert die Betreuungssituation. Wird Hilfe benötigt, können Angehörige oder professionelle Dienste umgehend via Bildschirm reagieren.

Große Akzeptanz

Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) wird nie direkten Kontakt ersetzen können, betont Christian Bauer, Leiter des Bereichs Business Marketing bei A1 Telekom Austria: „Das ist auch nicht das Ziel von E-Health. Zum einen ist E-Health ein ergänzendes Instrument, um älteren Menschen möglichst lange die Selbstständigkeit zu erhalten. Zum anderen können so die knappen Ressourcen des Gesundheitswesens optimal eingesetzt werden.“

Laut einer Umfrage des market-Instituts befürworten auch Betroffene den Einsatz von IKT im Gesundheitswesen. Die überwältigende Mehrheit der Fünfzig- bis Siebzigjährigen ist überzeugt, dass Technologie ihre Lebensqualität erhöhen kann und sie so ein eigenständiges Leben führen können, ohne jemandem zur Last zu fallen. Ganz oben auf der Wunschliste steht da-

Dass ältere Menschen E-Health akzeptieren, setzt die unkomplizierte Handhabung voraus. Videofon ist technisch anspruchsvoll und doch so einfach zu bedienen wie Kommunikationslösungen aus Kindertagen. Foto: Photos.com

bei die Möglichkeit, durch das einfache Drücken eines Knopfes den Notruf zu wählen oder Kontakt mit dem Hausarzt aufzunehmen.

Vernetzung

Neben der Rolle der ITK als Unterstützer von Pflegebedürftigen und Kranken sieht Bauer großes Potenzial in der Vernetzung der Anbieter des Gesundheitswesens: „Durch die verbesserte Zusammenarbeit der Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen vom Arzt über die Seniorenresidenz bis zum Krankenhaus wird die Effizienz gesteigert, so werden Kosten gespart. Diese Strukturen existieren jedoch erst in Ansätzen.“ Wie diese Vernetzung aussehen kann, zeigt die Teleradiologie-Lösung von A1 Telekom Austria. Der Radiologe übergibt die Röntgenbilder nicht mehr dem Patienten. Stattdessen werden sie im Rechenzentrum gespeichert und können dort online vom Hausarzt abgerufen werden.

Dass die Vernetzung mehr als nur verwaltungstechnischen Nutzen bringt, zeigt Elektra+. Das GPS-basierte Einsatzsteuersystem koordiniert die Salzburger Rote-Kreuz-Einsatzteams. Und schon während des Einsatzes wird die Notfallsituation automatisch dem nächstgelegenen Krankenhaus übermittelt. Dieses kann sich damit besser auf den Patienten einstellen und ein Ärzteteam alarmieren oder einen Operationsaal vorbereiten.

Wenn das Notfallteam schon vor Ort auf online verfügbare Patientendaten zurückgreifen könnte, würden die Erfolgsaussichten eines Einsatzes weiter steigen. So könnte man etwa chronische Erkrankungen schon während der Erstversorgung berücksichtigen.

Die Diskussion um die Speicherung von Patientendaten wird jedoch seit Jahren nur in Bezug auf die heikle Materie Datenschutz geführt. Der mögliche Nutzen geht dabei unter. „Aber auch diese Diskus-

sion muss stattfinden und sie wird stattfinden“, zeigt sich Bauer überzeugt: „Wichtig ist dabei, dass der Patient seine Daten selbst verwaltet. Nur er darf entscheiden, wer auf seine Daten zugreifen kann.“

A1 Telekom Austria positioniert sich im Gesundheitsbereich als Komplettanbieter. Das Angebot beginnt als Beratungsdienstleistung beim Hinterfragen der Abläufe der Gesundheitseinrichtung und reicht bis zum Outsourcing der fertigen Lösung. Dass sich der Mobilfunk A1 nun wieder unter dem gemeinsamen Dach befindet, stärkt die Kompetenz im Gesundheitsbereich weiter, so Bauer: „Allein für die Diabetes- und Bluthochdruckpatienten bringen Lösungen, die auf Mobilfunk aufsetzen, ein großes Plus an Lebensqualität.“ Denn mit ihnen können sie ihre Messungen an jedem Ort durchführen und müssen ihren Tagesablauf nicht mehr rund um ihre Krankheit planen.

www.a1telekom.at



Einfach mobil

Mit Healthe bietet Orange Österreichs erste mobile E-Health-Lösung an. Das Gesundheitsservice wurde gemeinsam mit Alcatel-Lucent und dem Arbeiter-Samariter-Bund entwickelt, es hilft Bluthochdruckpatienten und Diabetikern bei der täglichen Bewältigung ihrer Krankheit.

Christian Stemberger

Chronisch kranke Menschen müssen oft mehrmals täglich ihre Vitalwerte messen, sie aufzeichnen und dem behandelnden Arzt zugänglich machen. Das bedeutet für die Patienten einen erheblichen Aufwand. Und nicht immer sind ihre schriftlichen Aufzeichnungen präzise genug. Dazu vergessen gerade Kinder oder ältere Menschen manchmal auch, die Messung zum richtigen Zeitpunkt vorzunehmen.

Chronische Krankheiten sind weit verbreitet. In Österreich gibt es allein rund 500.000 Diabetiker und eineinhalb Mio. Bluthochdruckpatienten. Das Mobiltelefon, ein steter Wegbegleiter, bietet sich als elektronischer Helfer an, um diese Menschen beim Führen ihres medizinischen Tagebuches – also bei der Messung und Dokumentation ihrer Vitalwerte – zu unterstützen.

Elektronisches Tagebuch

Seit Juni ist die erste mobile E-Health-Lösung Österreichs erhältlich. Das Service wurde in Kooperation von Orange, Alcatel-Lucent und dem Arbeiter-Samariter-Bund (ASBÖ) entwickelt. Mit Healthe erspart sich der Patient die manuelle Aufzeichnung seiner Werte. Und er muss nicht mehr in die Arztpraxis, nur um seine Daten zu übergeben. Auch den Arzt entlastet das digitalisierte medizinische Tagebuch. Er kann nun jederzeit die Messwerte des Patienten übersichtlich aufbereiten und zuverlässig richtig auf seinem PC-Bildschirm abrufen.

Die Lösung funktioniert aus Patientensicht denkbar einfach. Das Messgerät übermittelt bei der Messung die Vitalwerte automatisch dem Mobiltelefon, das die Daten seinerseits auf die Healthe-Plattform überspielt. Dort stehen sie dem behandelnden Arzt auf Knopf-



Messen, messen, messen. Das bestimmt den Alltag vieler Menschen, die an Bluthochdruck oder anderen chronischen Krankheiten leiden. Mit Hilfe des Mobiltelefons wird nun vieles einfacher. Foto: Photos.com

druck zur Verfügung. Healthe ist so benutzerfreundlich, dass es für jede Altersgruppe vom Kind bis zum Senioren geeignet ist. Damit auch die letzten Unklarheiten ausgeräumt werden, bietet der ASBÖ eine Hotline an.

Mehr Betreuung

Die Telemonitoring-Lösung zeigt das Verbesserungspotenzial im Gesundheitswesen durch mobile Lösungen auf. Sie erhöhen nicht nur die Mobilität der Patienten, sie reduzieren auch Kosten, sagt Harald Himmer, der Generaldirektor von Alcatel-Lucent in Österreich: „Und da so die betriebliche Leistungsfähigkeit der Gesundheitsdienstleister gesteigert

wird, steht wieder mehr Zeit für die Betreuung zur Verfügung.“

Hohe Sicherheit

Die Übermittlung der Daten und ihre Speicherung auf der Healthe-Plattform erfolgt verschlüsselt. Wenn der Patient es wünscht, können dort neben dem Arzt auch Familienmitglieder oder Krankenpfleger Einblick nehmen. Die Berechtigung kann ebenso einfach erteilt wie entzogen werden. Dazu ist die Benachrichtigung per E-Mail oder SMS möglich, wenn der Anwender eine Messung vergisst oder die Werte außerhalb der Norm sind. Das schont vor allem Nerven und Budget der Eltern zuckerkranker Kinder.

Healthe ist eine Weiterentwicklung des Tele Health Managers von Alcatel-Lucent, der in Kanada im Einsatz ist. In Österreich hat die Lösung ihre Praxistauglichkeit in einem einjährigen Feldversuch mit 42 Testpersonen bewiesen. Das Healthe Gesundheitspaket inkludiert die Nutzung der Online-Plattform für bis zu fünf Betreuer. Die Kosten belaufen sich auf monatlich zehn Euro, die Benachrichtigungsfunktion kommt auf weitere zwei Euro pro Monat.

Das österreichische Projekt soll nun auch in anderen Ländern Europas zum Einsatz kommen. Dazu ist eine Anwendung für EKG und Spirometrie angedacht. E-Health ist ein rasch wachsendes Marktsegment. Die EU-Kommission erwartet bis 2014 einen Anstieg der Ausgaben von 24 auf über 37 Mrd. Euro.

www.healthe.at
www.alcatel-lucent.at

„Healthe ermöglicht volle Kontrolle über die Vitalwerte bei einfacher Handhabung und an jedem Ort.“

HARALD HIMMER,
ALCATEL-LUCENT

Portal online – Patient entlastet

Für viele chronisch Kranke gehört der regelmäßige Ambulanzbesuch zum Alltag. Um den Nierenpatienten das Managen ihrer Therapie zu erleichtern, haben die Linzer Elisabethinen gemeinsam mit T-Systems ein Patientenportal entwickelt.

Christian Stemberger

Patienten mit chronischen Nierenleiden leiden nicht nur unter den körperlichen und psychischen Belastungen, die ihre Krankheit mit sich bringt, sondern sie sind auch mit einem großen Aufwand konfrontiert, da sie ihre Krankheit und die Behandlung selbst managen müssen. Wenn sie die Möglichkeit erhalten, alle krankheitsbezogenen Termine und Informationen über eine zentrale Plattform zu verwalten, entlastet sie das erheblich.

Allein am Krankenhaus der Elisabethinen in Linz werden pro Jahr rund 1500 Patienten mit einem Nierenleiden behandelt. Damit sich die Betroffenen sehr einfach über ihre Untersuchungsergebnisse informieren können, hat das Krankenhaus gemeinsam mit T-Systems ein

Nierenportal entwickelt. Auf dem Onlineportal erhalten die Patienten eine Übersicht über ihre Laborbefunde, Untersuchungstermine und Medikation.

Patientenorientiert

Nierenpatienten zeichnen sich durch ein ausgeprägtes Bewusstsein für die Krankheit und ihre hohe Eigenständigkeit aus. „Das macht eine patientenorientierte Lösung besonders sinnvoll“, sagt der Ärztliche Direktor des Linzer Spitals, Franz Harnoncourt.

Damit der Patient seine Daten vom Computer zuhause abrufen kann, vergibt das Krankenhaus einen passwortgeschützten Zugang zum Portal. Über die verschlüsselte Seite hat er Einsicht in die Befunde, über kommende Termine und über gegebenenfalls notwendige Aktivi-



Bis zur Etablierung des Onlineportals mussten Linzer Nierenpatienten ihre Werte mühsam per Telefon erfragen. Foto: Photos.com

täten. Dazu hat T-Systems ein SMS-Service integriert. Sobald neue Befunde erhältlich sind, erhält der Patient eine Kurznachricht.

Bevor das Portal online ging, mussten die Patienten nach dem Besuch der Ambulanz die Blutwerte und Therapievorschreibungen telefonisch erfragen. „Über das Nie-

renportal kann nun jeder Patient zu Hause den Arztbrief lesen, ausdrucken und mit dem Hausarzt besprechen“, stellt Primar Rainer Oberbauer den Nutzen des Onlineportals dar. Damit wurde, sagt der Leiter der Nephrologie der Elisabethinen, ein großer Schritt in Richtung Patientensicherheit und Service getan.

Effiziente Klinik

Mit moderner IKT schafft Asklepios die Basis für die optimale medizinische Betreuung.

Die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) ist ein wesentlicher Kostenfaktor im Gesundheitswesen. Dafür sorgen die großen Datenmengen und hohe Sicherheitsanforderungen bei der Verwaltung sensibler Patientendaten. Dazu kommt die notwendige Hochverfügbarkeit der IT und der erhebliche Kommunikationsbedarf des medizinischen Personals.

Andererseits kann IKT auch ein Innovationstreiber sein und damit das ohnehin unter dem hohen Kostendruck leidende Gesundheitssystem entlasten. Voraussetzung dafür ist die Standardisierung und Homogenisierung der IT-Landschaft. Erst wenn ein durchgehender IT-Stan-

dard vorhanden ist, können Informationsträger wie Arztbriefe, Laborbefunde oder Röntgenbilder in einem Verbund von Kliniken effizient verwaltet werden.

Unabhängiges Netz

Um eine einheitliche IT-Landschaft zu verwirklichen, werden Asklepios-Kliniken über ein gemeinsames Rechenzentrum gemanagt. Wartung und Störungsbehebung erfolgen nun ferngesteuert, und neue Software wird zentral zur Verfügung gestellt. „Durch die straffe IKT-Infrastruktur schaffen wir langfristig die Basis für Kostenreduktionen bei Kommunikation, Datenerfassung und medizinischer Do-

kumentation“, sagt Robert Lacroix, der Leiter der Basistechnologie bei Asklepios.

Ein bedeutender Bestandteil dieser Infrastruktur ist das MPLS-Netz von T-Systems, das die über 100 Asklepios-Kliniken miteinander vernetzt. Multiprotocol Label Switching (MPLS) schafft innerhalb des Internets ein separates Netz, das die Übertragung von Datenpaketen entlang eines vordefinierten Pfades ermöglicht. „Dies gewährleistet ein Ma-

ximum an Sicherheit und Verfügbarkeit“, betont Georg Obermeier, Geschäftsführer von T-Systems Austria.

„MPLS erfüllt die Erwartungen, die überregionale Gesundheitsdienstleister an ihr Netzwerk richten.“

GEORG OBERMEIER,
T-SYSTEMS AUSTRIA

Dazu ist MPLS Voraussetzung für qualitativ hochwertige IP-Telefonie und Videokonferenzen, da die Weiterleitung priorisiert erfolgt – die Datenpakete eines Telefongesprächs zum Beispiel werden damit schneller durchs Netz geschickt als eine E-Mail. *cst*

www.t-systems.at

Prozessorientiert erfolgreich

Prozessmanagement löst die Hierarchie als bestimmende Organisationsform im Unternehmen ab. Zu Recht – ist es doch der Prozess, der die Leistungserbringung erst ermöglicht. Am besten lässt sich der Wandel zum prozessorientierten Denken im Rahmen einer SAP-Einführung vollziehen.

Christian Stemberger

Prozessmanagement ist mehr als nur eine Software zur automatisierten Steuerung von betrieblichen Abläufen. Dominiert im klassisch geführten Unternehmen die hierarchische Organisation, so ermöglicht der Übergang zur prozessorientierten Organisationsstruktur, Managemententscheidungen entlang der wertschöpfenden Kernprozesse zu treffen.

Hinter der sperrigen Formulierung verbirgt sich ein Paradigmenwechsel in der unternehmerischen Organisationskultur, die die Entstehungsprozesse von Produkten oder Dienstleistungen in den Mittelpunkt aller Betrachtungen rückt. „Das Verständnis für die Bedeutung der Prozesse hat in den letzten Jahren zwar sehr stark zugenommen“, konstatiert Wolfram Jost, Vorstandsmitglied bei IDS Scheer und beim Mutterunternehmen Software AG. Aber weitere Überzeugungsarbeit sei nötig, denn: „Es sind die Prozesse, die letztlich den Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens ausmachen.“

Zeit für Veränderungen

Derzeit denken viele mittelständische Unternehmen darüber nach, wie sie ihre in die Jahre gekommene Betriebssteuerungssoftware erneuern können. Enterprise Resource Planning (ERP) der ersten Generation war meist eine maßgeschneiderte Software. Diese Lösungen sind heute am Ende ihres Lebenszyklus, die Weiterentwicklung käme teuer und der Erfolg wäre fraglich. So bietet sich der Übergang zu standardisierten Softwarepaketen wie SAP ERP 6.0 an.

Die SAP-Einführung ist für Jost der ideale Zeitpunkt, um prozessorientiertes Denken und Handeln zu etablieren. Die Prozessorgani-



Prozessmanagement reißt die Trennwände zwischen den Abteilungen ein. Prozessverantwortliche begleiten nun Produkte und Dienstleistungen durch ihren gesamten Entstehungsprozess. Foto: Photos.com

sation muss dabei gut durchdacht werden: „Es gibt zwar viele branchentypische Prozesse von einer gesonderten Analyse der Soll-Prozesse definiert. Dabei ermöglicht die ARIS-Software von IDS Scheer die transparente Darstellung der Prozesse.“

„Während der Analyse entsteht oft erstmals ein Bewusstsein für Prozesse.“

WOLFRAM JOST,
IDS SCHEER /
SOFTWARE AG

Hinterfragen

Jost, der beim Prozessmanagement-Spezialisten IDS Scheer und der Software AG unter anderem die Forschung und Entwicklung verantwortet, betont die Notwendigkeit, noch vor der SAP-Einführung die betrieblichen Abläufe zu durchleuchten und zu hinterfragen: „Da sind die Mitarbeiter in den Fachabteilungen gefordert. Sie kennen ihre Prozesse und deren Verbesserungspotenzial am besten.“ Zuerst werden die

Ist-Prozesse erhoben und nach deren Analyse die Soll-Prozesse definiert. Dabei ermöglicht die ARIS-Software von IDS Scheer die transparente Darstellung der Prozesse.

Beim Übergang zur prozessorientierten Betriebsorganisation ist die augenscheinlichste Veränderung die Einführung von sogenannten Prozessverantwortlichen. Prozesse ziehen sich durch das ganze Unternehmen und überschreiten dabei die Grenzen mehrerer Fachabteilungen.

Tieferes Bewusstsein

Die Prozessverantwortlichen, in der Regel sind das Abteilungsleiter, müssen daher die Fähigkeit entwickeln, über den eigenen Tellerrand zu blicken. „Schon in der Analysephase entwickelt sich meist ein ge-

meinsames Prozessverständnis aller Abteilungen“, betont Jost. Das neue, tiefere Bewusstsein für die betrieblichen Abläufe wird dann am besten in den Köpfen der Mitarbeiter verankert, wenn in der Planungsphase alle Standorte des Unternehmens miteinbezogen werden.

Bei der Einführung der Betriebssteuerungssoftware achtet IDS Scheer darauf, dass die Abweichungen zu den Standardprozessen von SAP ERP 6.0 möglichst gering gehalten werden. Diese Vorgangsweise vereinfacht die Implementierung und senkt so die Kosten.

Wenn die Software dann einmal läuft, ist die Arbeit noch lange nicht getan, klärt Jost einen Irrglauben auf: „Prozesse sind nicht fest zementiert. Sie verändern sich laufend.“ Daher müssen sie auch permanent überwacht, auf ihre Effizienz hin überprüft und wenn nötig modifiziert werden.

www.ids-scheer.at
www.softwareag.at