

ESM - Das Fundament der Digitalisierung

DHLS 2024 - Leipzig





Enterprise Service Management (ESM) ist ein strategischer Ansatz zur Verwaltung und Bereitstellung von Services über alle Bereiche hinweg, wie z.B. IT, HR, Facility Management und OT

Es baut auf den Prinzipien des IT Service Management (ITSM) auf und erweitert diese, um eine bessere Servicebereitstellung übergreifend zu ermöglichen

Digitalisierung



Was ist Digitalisierung?

Digitalisierung bedeutet die Verwendung von Daten und algorithmischen Systemen für neue oder verbesserte Prozesse, Produkte und Geschäftsmodelle.

Vier Dimensionen der Digitalisierung

Es lassen sich vier Dimensionen der Digitalisierung unterscheiden:

Digitale Produkte: Das sind nicht-physische datenbasierte Dienste, die – allein oder eingebunden in physische Güter – einem Kunden Nutzen stiften. Sie werden im Regelfall automatisiert und ohne direkte Einbindung von Menschen im Kernleistungsprozess erbracht.

Digitale Prozesse: Hier geht es um die datenbasierte Darstellung der Realität zur Organisation und Steuerung von Prozessen. Dabei werden verschiedene Reifegrade unterschieden. Einen niedrigen digitalen Reifegrad haben Unternehmen dann, wenn sie durch Bereitstellung datenbasierter Informationen z.B. über Lagerbestände, Bestellungen oder Ressourceneinsätze die Prozesse sichtbar machen können. Einen hohen Reifegrad haben die Unternehmen dann, wenn sie darüber hinaus komplette Prozesse als integrierte Datenmodelle abbilden und damit das Unternehmen steuern können. Mit diesen „virtuellen, integrierten Abbildern“ können Webshops betrieben, Kunden analysiert oder Beschaffungs-, Absatz- und Produktionsprozesse völlig automatisiert durchgeführt werden.

Digitale Vernetzung: Hier geht es um das Ausmaß der Verbindung einzelner Prozesse in digitalen Gesamtsystemen. Dies ist nicht auf unternehmensinterne Prozesse beschränkt, sondern kann sich auch auf Kunden, Lieferanten und andere Akteure in der Wertschöpfung erstrecken.

Digitale Geschäftsmodelle: Digitale Produkte werden den Kunden gegen Entgelt bereitgestellt. Die Kernleistungs- und die Kundenprozesse selbst sind stark digitalisiert und der Kunde ist über Prozessdaten einbezogen.

Transformation



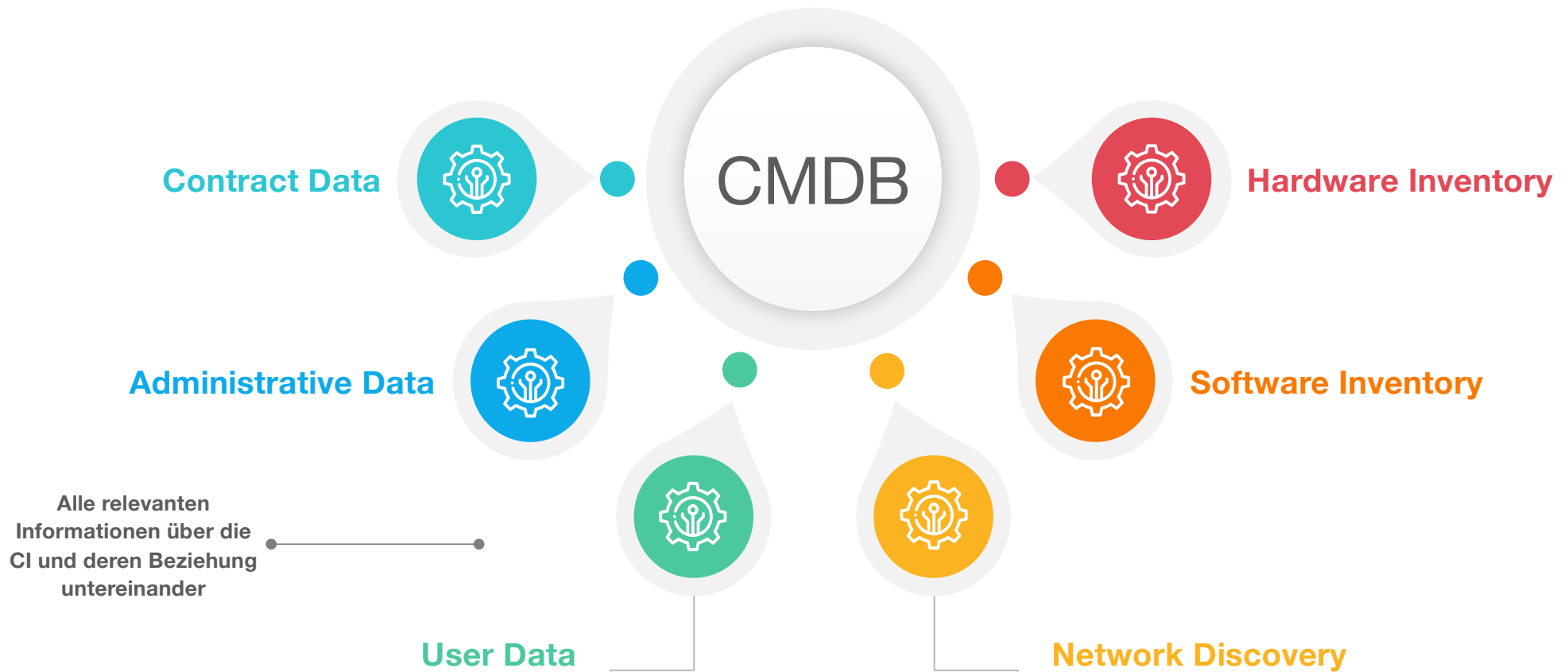
Transformation (lateinisch *trans*, „über, hinweg“ und lateinisch *formare*, „bilden, gestalten“^[1]) ist in der Betriebswirtschaftslehre und Volkswirtschaftslehre ein Prozess der wesentlichen Zustandsänderung vom aktuellen Ist-Zustand zu einem angestrebten Ziel.

Basis für Digitalisierung und Transformation:



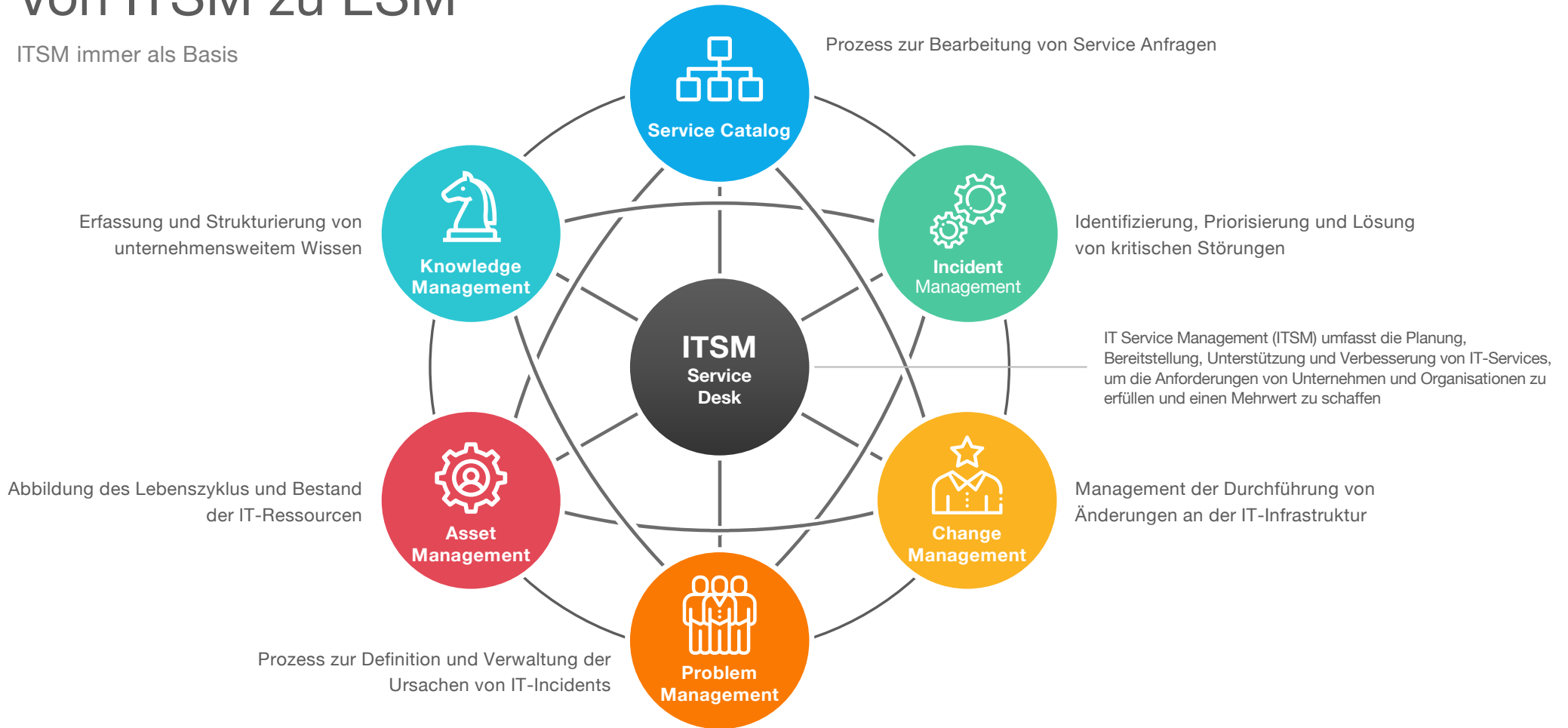
Datenqualität durch eine verlässliche CMDB

Das Herz von ITSM



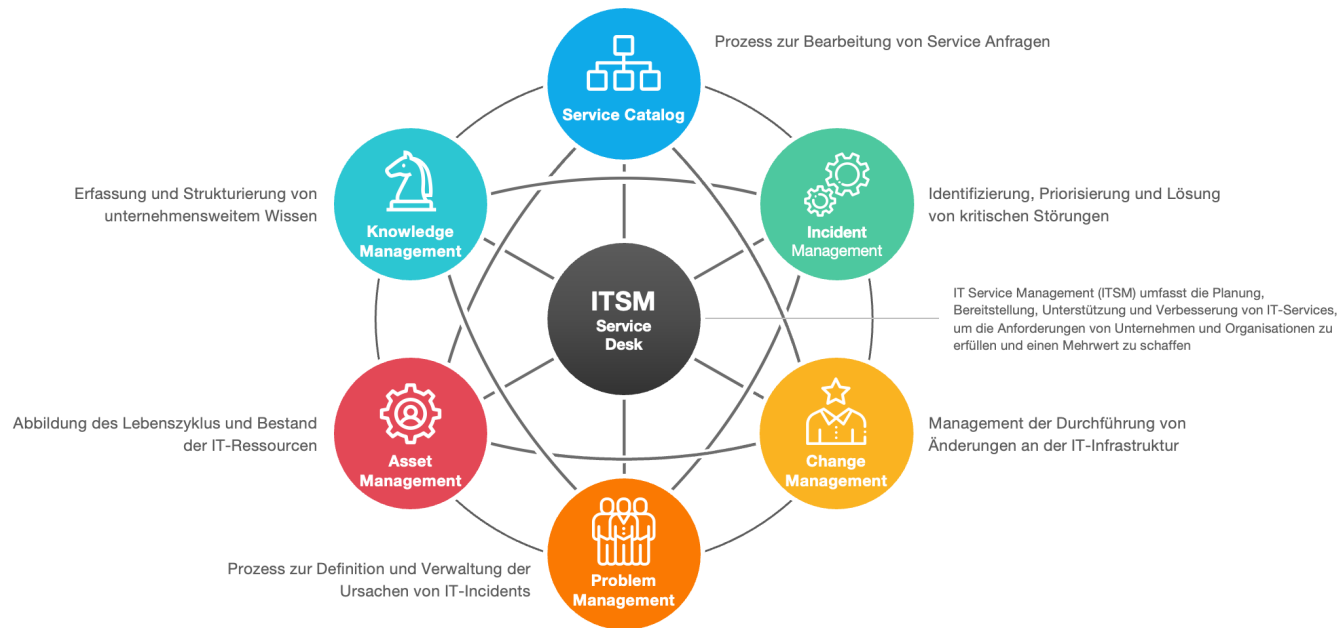
Von ITSM zu ESM

ITSM immer als Basis



Von ITSM zu ESM

Erweiterung zum ESM



Erweiterung auf Non-IT Services



Integration aller Prozesse



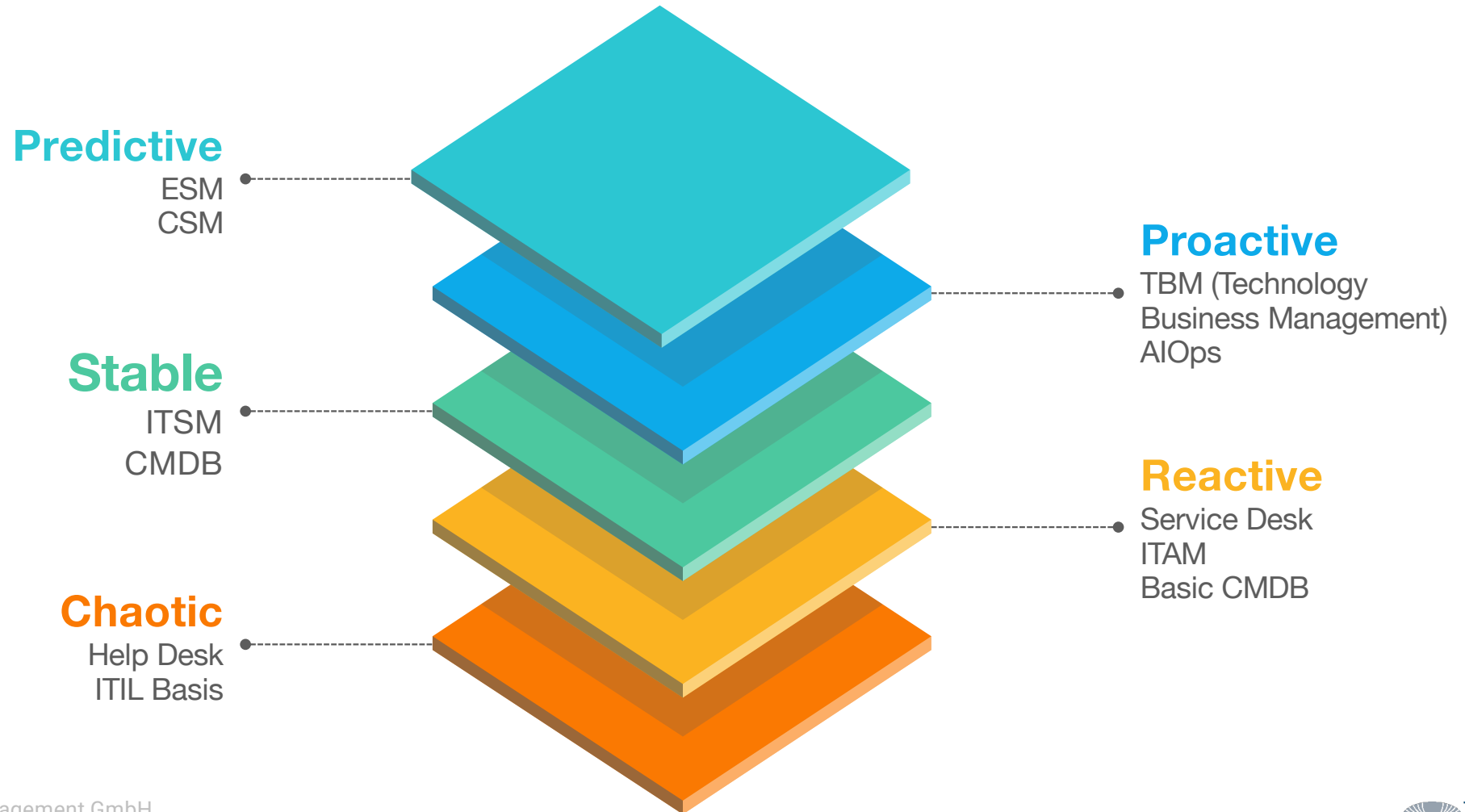
Digitalisierung und Automation



Öffnung zu Kunden und Lieferanten

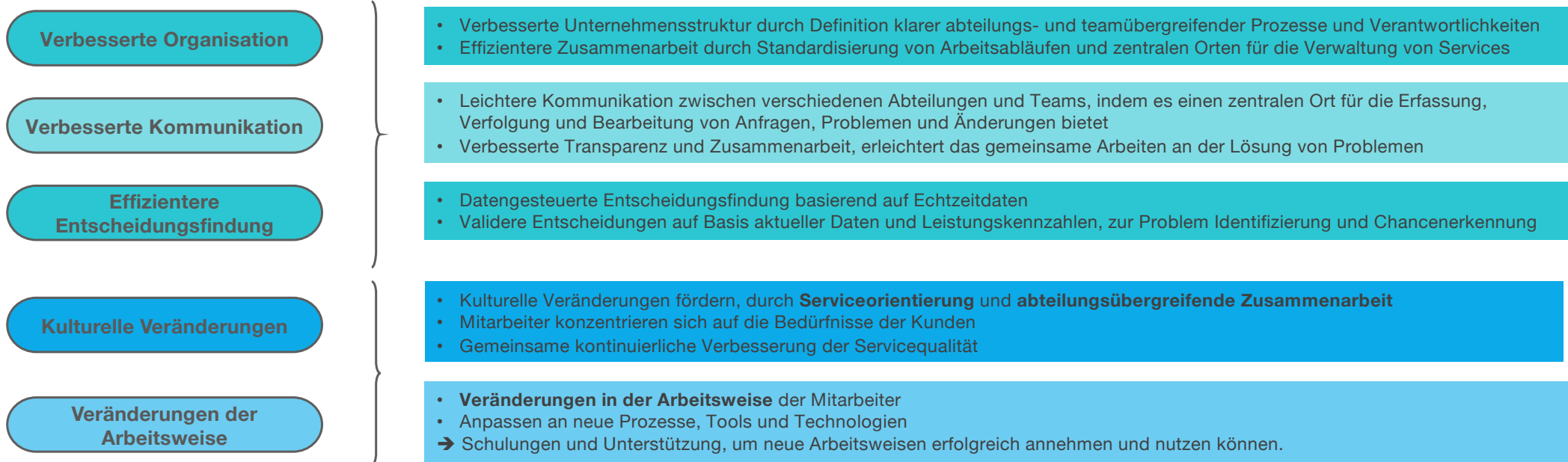
ESM

Reifegrad



Auswirkungen auf Organisation und Kommunikation

OCM



Empfehlung: Begleitendes Organizational Change Management (OCM)

ESM im Healthcare Bereich

Wesentliche Vorteile



Fokus auf den Menschen = Patient
Trotz Fachkräftemangel und steigender Kosten



Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit
Gemeinsame Nutzung von Informationen
Strukturierung von wiederkehrenden Anfragen und Aufgaben



Service-Qualität
Verbesserung führt zu einer besseren Patientenerfahrung



ESM im Healthcare Bereich



Enterprise Service Management für das Gesundheitswesen und Life Sciences Beispiele

EMR-Hilfe

Melden Sie Fälle im Gesundheitswesen für jedes Problem direkt aus der elektronischen Krankenakte.



Datenmodell gemäß HL7 FHIR

Nutzen Sie Datentabellen für Organisationen, Patienten, Ärzte, Versicherungen, Ertragszyklen und klinische Informationen.



Patient Support Services

Erleichtern Sie den Prozess des Patienten-Onboardings in Patient Support Services.



Umfassende Patienteneinblicke

Führen Sie Daten aus verschiedenen Systemen in einer zentralen und vollständigen Ansicht der Patienteninformationen zusammen.



Pre-Visit Management

Optimieren Sie die Autorisierung und Planung von Patientenbehandlungen.



Einwilligungsmanagement

Verwalten Sie Einwilligungserklärungen und Teilnehmeraufnahmen digital und sicher.



Digitale Dokumentation

Ersetzen Sie Papierdokumente durch einfach zu verwaltende digitale Dokumente, leiten Sie sie weiter und speichern Sie sie.



Arbeitsbereiche

Steigern Sie die Effizienz Ihrer Service Desk-Mitarbeiter mit einem zentralen Arbeitsbereich für schnelle Problemlösungen.



Herausforderungen bei der Einführung

ESM



Fragen und Austausch

