

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

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.

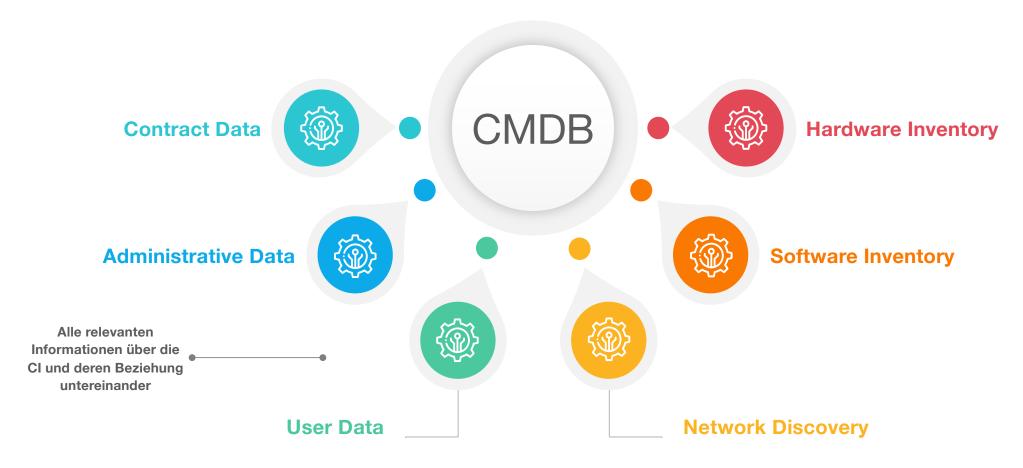
Basis für Digitalisierung und Transformation:



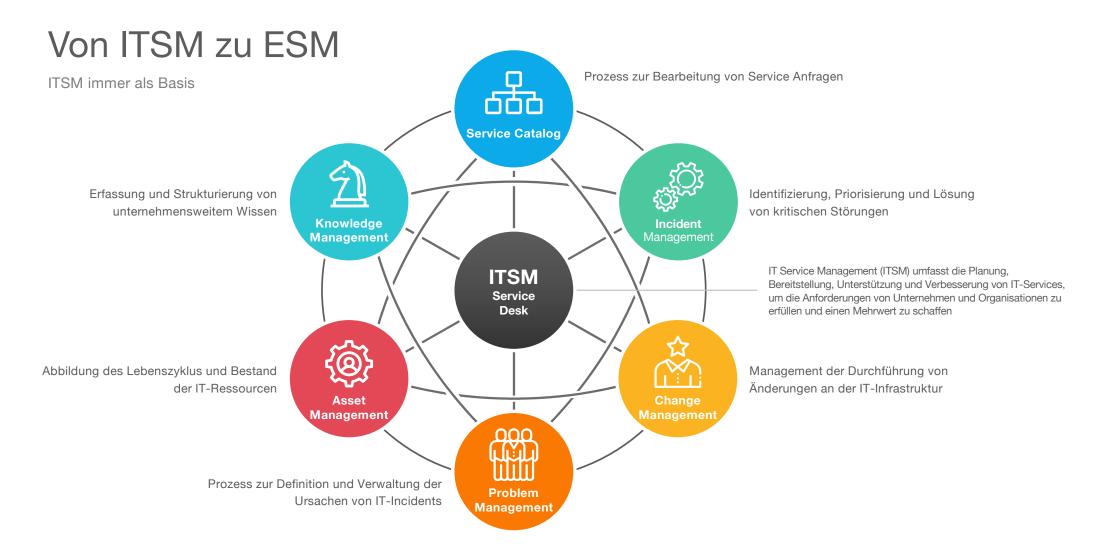


Datenqualität durch eine verlässliche CMDB

Das Herz von ITSM



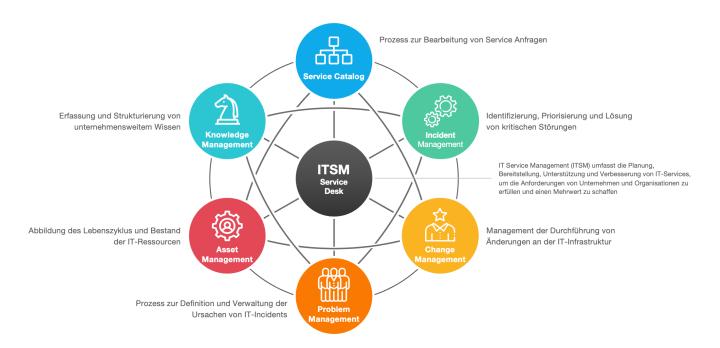






Von ITSM zu ESM

Erweiterung zum ESM

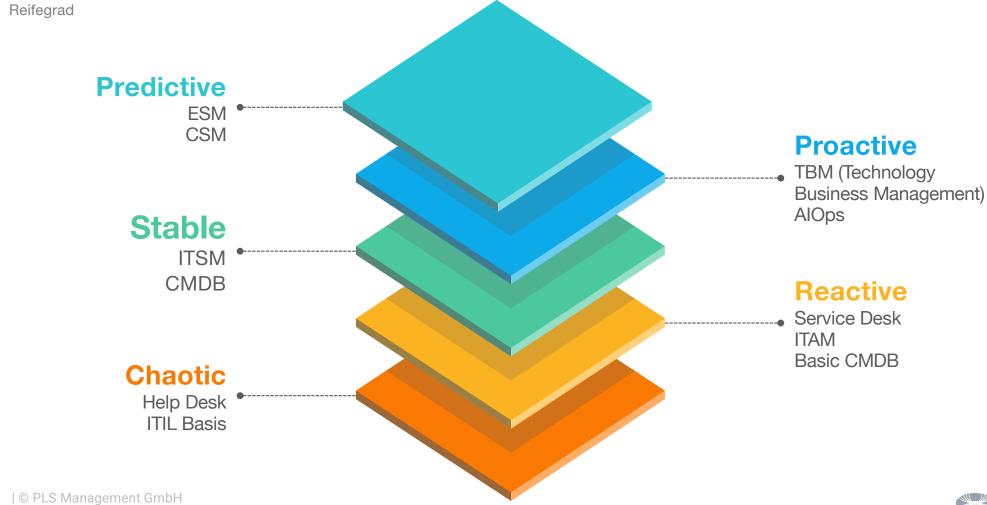




- **Erweiterung auf Non-IT Services**
- **Integration aller Prozesse**
- **Digitalisierung und Automation**
- Öffnung zu Kunden und Lieferanten



ESM



Auswirkungen auf Organisation und Kommunikation

OCM

Verbesserte Organisation

Verbesserte Kommunikation

Effizientere Entscheidungsfindung

Kulturelle Veränderungen

Veränderungen der Arbeitsweise

- Verbesserte Unternehmensstruktur durch Definition klarer abteilungs- und teamübergreifender Prozesse und Verantwortlichkeiten
- Effizientere Zusammenarbeit durch Standardisierung von Arbeitsabläufen und zentralen Orten für die Verwaltung von Services
- Leichtere Kommunikation zwischen verschiedenen Abteilungen und Teams, indem es einen zentralen Ort für die Erfassung, Verfolgung und Bearbeitung von Anfragen, Problemen und Änderungen bietet
- · Verbesserte Transparenz und Zusammenarbeit, erleichtert das gemeinsame Arbeiten an der Lösung von Problemen
- Datengesteuerte Entscheidungsfindung basierend auf Echtzeitdaten
- Validere Entscheidungen auf Basis aktueller Daten und Leistungskennzahlen, zur Problem Identifizierung und Chancenerkennung
- Kulturelle Veränderungen fördern, durch Serviceorientierung und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit
- Mitarbeiter konzentrieren sich auf die Bedürfnisse der Kunden
- Gemeinsame kontinuierliche Verbesserung der Servicegualität
- Veränderungen in der Arbeitsweise der Mitarbeiter
- · Anpassen an neue Prozesse, Tools und Technologien
- → Schulungen und Unterstützung, um neue Arbeitsweisen erfolgreich annehmen und nutzen können.

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

servicenow

Enterprise Service Management für das Gesundheitswesen und Life Sciences Beispiele

EMR-Hilfe Datenmodell gemäß HL7 FHIR **Patient Support Services Umfassende Patienteneinblicke** Erleichtern Sie den Prozess des Patienten-Melden Sie Fälle im Gesundheitswesen für jedes Nutzen Sie Datentabellen für Organisationen, Führen Sie Daten aus verschiedenen Systemen Problem direkt aus der elektronischen Patienten, Ärzte, Versicherungen, Ertragszyklen Onboardings in Patient Support Services. in einer zentralen und vollständigen Ansicht der Krankenakte. und klinische Informationen. Patienteninformationen zusammen. \rightarrow \rightarrow \rightarrow \rightarrow **Pre-Visit Management** Einwilligungsmanagement **Digitale Dokumentation Arbeitsbereiche** Steigern Sie die Effizienz Ihrer Service Desk-Optimieren Sie die Autorisierung und Planung Verwalten Sie Einwilligungserklärungen und Ersetzen Sie Papierdokumente durch einfach zu von Patientenbehandlungen. Teilnehmeraufnahmen digital und sicher. verwaltende digitale Dokumente, leiten Sie sie Mitarbeiter mit einem zentralen Arbeitsbereich weiter und speichern Sie sie. für schnelle Problemlösungen. \rightarrow \rightarrow \rightarrow



Herausforderungen bei der Einführung

ESM

