

# SAP®-LÖSUNG FÜR PATIENTEN- UND PARTNERBEZIEHUNGSMANAGEMENT

## EIN WICHTIGER BAUSTEIN FÜR DIE ZUKUNFTSSICHERUNG IM KRANKENHAUS

Der Erfolg eines Krankenhauses hängt langfristig von der Erhöhung seiner Erlöse ab. Fundierte Kenntnisse über die eigene Marktsituation und optimierte Beziehungen zu einweisenden Ärzten, zu Patienten, Krankenhäusern, Krankenkassen, Behörden und weiteren Partnern können dazu einen wesentlichen Beitrag leisten.



### Aus Patienten und einweisenden Ärzten werden Kunden

Der Handlungsspielraum zur Optimierung von Kostenstrukturen im deutschen Krankenhauswesen ist weitgehend ausgeschöpft. Um dem wachsenden Wettbewerb dennoch erfolgreich zu begegnen und zunehmend unternehmerisch zu handeln, setzen Krankenhäuser heute verstärkt auf neue Konzepte, beispielsweise für ein nachhaltiges Kundenbeziehungsmanagement. Dabei bezieht sich der Begriff „Kunde“ nicht nur auf den Patienten als potenziellen Abnehmer von Leistungen. Zu den wichtigsten Geschäftspartnern gehören die niedergelassenen Ärzte, die ihren Patienten Empfehlungen zur stationären Behandlung aussprechen. Strukturierte Maßnahmen in der Kundenbeziehungspflege ermöglichen es einem Haus, zusätzliche Erlöspotenziale zu erschließen. Experten prognostizieren, dass sich so absolute Fallzahlen deutlich erhöhen lassen und der individuelle Fallmix optimiert werden kann. Eine Vermarktung elektiver Zusatzleistungen birgt weitere Erlöspotenziale.

### Aktives Patienten- und Partnerbeziehungsmanagement

Krankenhäuser entdecken ihre Kunden heute neu. Die Beziehung zum einweisenden Arzt gewinnt an Bedeutung – seine gezielte Ansprache und Information sowie das Sicherstellen einer reibungslosen Zusammenarbeit mit der Klinik werden unerlässlich. Daneben rücken

die Zunahme multimorbider Fälle mit wiederholtem Behandlungsbedarf sowie die Entwicklung des „Zweiten Gesundheitsmarktes“ auch den Patienten in den Fokus der Kommunikation. Es gilt, ihn möglichst gut zu kennen und mittels patientenindividueller Angebote und Leistungen an das jeweilige Haus zu binden.

Neben der Konzentration auf das Kunden- und Partnernetz erfordert es insbesondere der Wettbewerb, dass sich die Einrichtung ein Bild von der eigenen Marktsituation verschafft. Informationen wie die Verteilung der Patienten auf das Einzugsgebiet des Hauses, seine Einweiserstruktur sowie regelmäßige Auswertungen der Bevölkerungsstrukturen nach Alter, Beschäftigung und Diagnosehäufigkeit liegen vielfach noch nicht vor. Für die Ausrichtung der Portfolio- und Kommunikationsstrategie sind laufende Analysen zur internen und externen Situation einer Klinik jedoch dringend erforderlich.

Die SAP®-Lösung für das Patienten- und Partnerbeziehungsmanagement unterstützt Krankenhäuser umfassend – von der Marktanalytik über die Segmentierung von Kundengruppen bis hin zur gezielten Ansprache und verschiedenen Szenarien. Technologische Basis ist SAP Customer Relationship Management (SAP CRM), eine Anwendung, die kontinuierlich mit den Anforderungen der Wirtschaft gewachsen ist und aufgrund ihrer ausgereiften Funktionalitäten eine herausragende Marktstellung einnimmt.



Dabei liegt der Fokus des SAP-Ansatzes darauf, die notwendigen und möglichen Veränderungen in der Organisation eines Krankenhauses skalierbar und flexibel mit IT-Prozessen zu unterstützen. Krankenhäuser erhalten Transparenz in Bezug auf bestehende Strukturen zu ihren Kunden und Partnern, aber auch über neue, noch zu erschließende Marktpotenziale. Kampagnen zur Gewinnung neuer Partner beziehungsweise zur Verbesserung bestehender Beziehungen lassen sich gezielt durchführen.

### **Im ersten Schritt: Konzentration auf die Einweiser**

Es ist empfehlenswert, sich in der ersten Implementierungsphase eines Patienten- und Partnerbeziehungsmanagements auf den Einweiser zu konzentrieren. Durch eine Verbesse-

rung der Einweiserkommunikation sind erste Erfolge zügig realisierbar. Dies wirkt sich direkt auf die Erlössituation aus, macht Projekterfolge sichtbar und dient als Motor für weitere Investitionen in den Ausbau von Beziehungen zu anderen Kundengruppen wie Bürger, Krankenkassen oder Behörden. Diese Implementierungsphase sieht folgende Bausteine vor:

#### **Marktanalytik**

Eine umfassende Marktanalyse ist für die strategische Positionierung eines Krankenhauses und die Verbesserung der Erlössituation zwingend notwendig. Die Verknüpfung der Marktanalytik mit den Kompetenzen einer Einrichtung ergibt eine Marktintelligenz, die wiederum die Voraussetzung für geeignete Maßnahmen bildet. In diesem Bereich arbeitet SAP mit der auf den Krankenhausmarkt spezialisierten **Trinovis GmbH** zusammen. Die Kernkompetenz von Trinovis liegt in der Beschaffung, Verifizierung, Anreicherung und analytischen Aufbereitung von internen Krankenhaus- und externen Marktdaten. Der Mehrwert dieser Kooperation besteht in der technologischen Integration der Trinovis-Marktanalytik in die SAP-Lösung für das Patienten- und Partnerbeziehungsmanagement im Rahmen von SAP NetWeaver® Business Warehouse und SAP BusinessObjects™. Somit wird es möglich, direkt aus der Marktanalytik heraus Aktivitäten im Beziehungsmanagement anzustoßen, erweiterte, relevante Daten in die

Marktanalytik einfließen zu lassen und diese zum integrierten Bestandteil der Business-Intelligence-Strategie des Krankenhauses zu machen.

#### **Stammdatenmanagement**

Der Qualität der Stammdaten kommt grundlegende Bedeutung zu. Die wichtigsten Ziele und Aufgaben sind:

- Konsolidierter Datenbestand zur optimalen Kundenbetreuung
- Einheitliche Datenbasis zur Nutzung in entsprechenden Szenarien
- Rollen- und szenarienbezogener Zugriff auf alle relevanten Informationen
- Hohe Qualität und Aktualität der Daten sowie deren schnelle Verfügbarkeit
- Bereitstellung relevanter Informationen aus dem Krankenhausinformationssystem zur Verwendung im Rahmen von Prozessen des Beziehungsmanagements

#### **Einweiserkommunikation**

Eine effektive, hochwertige Kommunikation mit den Einweisern ist – unter vollständiger Berücksichtigung des Datenschutzes – ein entscheidender Faktor für deren Zufriedenheit. Diese hat direkten Einfluss auf die Optimierung der Fallzahlen und des Fallmixes. Funktionen wie professionelle Rufannahme, Weiterleitungs- und Rufmanagement, Terminvergabe und Patientenauskunft

- gewährleisten die schnelle, zuverlässige Kommunikation zwischen Partnern und Klinikpersonal,
- strukturieren und vereinfachen die Kommunikationswege,

- steigern den Quotienten aus Informationsgehalt und Zeitaufwand,
- erlauben die Dokumentation und Analyse von Anfragehäufigkeiten und -inhalten.

#### Beschwerdemanagement

Mit der strukturierten Erfassung und Bearbeitung sowie der Möglichkeit zur Verfolgung und Auswertung von eingegangenen Rückmeldungen stellt das Beschwerdemanagement einen integralen Bestandteil der Einweiserkommunikation dar.

#### Entlass- und Überleitungsmanagement

Die Prozesse des Entlass- und Überleitungsmanagements, bei denen selbstverständlich alle Datenschutzbestimmungen berücksichtigt werden, wirken direkt auf die Partnerprozesse. Je höher die Informationsqualität ist, desto besser kann der Partner diese Informationen in seine Prozesse einfließen lassen. Die Mitteilungsfunktionen für Entlassung, Notfallaufnahme und Todesfall zielen darauf ab, den Einweiser beziehungsweise den Hausarzt des Patienten besser zu informieren. Für andere Partner wie Reha-Einrichtungen, Heime, Behörden oder die Industrie können Prozesse bereitgestellt werden, die ein beachtliches Potenzial für die nachstationäre Betreuung in sich bergen. Damit adressiert ein Krankenhaus zwei Anliegen: die Weiterentwicklung des Krankenhauses mit einer umfassenden Patientenbetreuung als eine tragende Säule und seine Etablierung als bedeutende Marke in der Region.

#### Kampagnenmanagement

Diese Funktionalität stellt ein Werkzeug bereit, um Erkenntnisse aus der Markt- und Kundenanalytik in entsprechende Maßnahmen zur Erhöhung der Fallzahlen umzusetzen. Außerdem können Erfolgskriterien definiert und deren Wirksamkeit ermittelt werden.

#### Weitere Szenarien

Je besser die Krankenhäuser das Potenzial von IT für die Prozesse des Patienten- und Partnerbeziehungsmanagements erkennen, umso mehr Ansatzpunkte werden gefunden. Auf diese Weise entstehen immer neue Szenarien auf der SAP-Plattform wie z. B. für den Prozess der administrativen Abwicklung ausländischer Patienten, für die Prozesse in Verbindung mit dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder auch für Anforderungen im Pflegemarkt.

#### Effizientere Arbeit und langfristiger Mehrwert

IT kann Geschäftsprozesse nur dann nachhaltig optimieren und zum Erfolg eines Krankenhauses beitragen, wenn die beteiligten Mitarbeiter die Veränderungen mittragen. Ihre direkte Einbeziehung in den Veränderungsprozess erzeugt erfahrungsgemäß eine sehr hohe Motivation. Der größte Erfolg lässt sich erzielen, wenn Prozesse und beteiligte Rollen so ausgewählt werden, dass der Mehrwert durch IT-Unterstützung

deutlich spürbar wird und die Software sich gut in die jeweiligen Arbeitsprozesse integrieren lässt.

Wir empfehlen, mit den Funktionen Marktanalytik und Stammdatenmanagement zu starten. Damit werden die Voraussetzungen für die Implementierung der Funktionen Einweiserkommunikation, Entlass- und Überleitungsmanagement sowie Kampagnenmanagement geschaffen. Welche Szenarien ein Krankenhaus bei der Umsetzung priorisiert, kann individuell entschieden werden. Den Veränderungen lässt sich am besten Rechnung tragen, wenn eine spezielle Organisationseinheit, etwa in Form eines Service-Centers, geschaffen wird.

#### SAP als zuverlässiger Partner

SAP und Partner unterstützen Krankenhäuser bei der Einführung eines Patienten- und Partnerbeziehungsmanagements mit umfassender Branchenkompetenz und maßgeschneiderter Software. Ziel ist es, die vielschichtigen Anforderungen von Krankenhäusern und Kliniken zu erkennen und in praktikable Lösungen mit schlanken Prozessen und schnellen Erfolgen umzusetzen.

---

## Kurz zusammengefasst

- Krankenhäuser erkennen die Notwendigkeit einer stärkeren Beziehungspflege mit Einweisern, Patienten und weiteren Partnern. Der Erfolg einer Einrichtung wird langfristig gesichert u. a. durch Fallzahlsteigerung, die Optimierung des individuellen Fallmixes und das Angebot elektiver Zusatzleistungen.
- Der Einsatz innovativer IT-Lösungen ermöglicht es, die Kernaufgabe – eine optimale Kundenbetreuung – langfristig besser zu erfüllen.
- SAP unterstützt die zunehmende Serviceorientierung der Krankenhäuser mit einem neuen Konzept für das Patienten- und Partnerbeziehungsmanagement zur strukturierten und nachhaltigen Kundenbeziehungspflege. Dieses ist Bestandteil der strategischen Ausrichtung eines Krankenhauses.

---

## Herausforderungen

- Evaluieren bestehender Prozesse und Beziehungen mit dem Ziel, weitere Optimierungspotenziale aufzuzeigen
- Entwicklung und Umsetzung neuer Konzepte zur Erlössteigerung und Geschäftssicherung
- Verbesserung der individuellen Wettbewerbsposition

---

## Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

SAP-Lösung für das Patienten- und Partnerbeziehungsmanagement auf der Basis von SAP CRM mit folgenden Funktionen:

- Marktanalytik
- Stammdatenmanagement
- Einweiserkommunikation
- Beschwerdemanagement
- Entlassmanagement
- Kampagnenmanagement

Die ständige Erweiterung der Szenarien erfolgt in enger Zusammenarbeit mit SAP-Kunden.

---

## Hauptnutzen

- Durchgängige, nachhaltige Beziehungspflege mit Einweisern, Patienten und Partnern
- Konsistente Datenbasis und aktuelle Informationen
- Steigerung der Fallzahlen und Erwirtschaftung von Mehrerlösen
- Bessere Kundenbetreuung, -zufriedenheit und -bindung
- Wichtiger Beitrag zur Zukunftssicherung

---

## Weitere Informationen

Sie wünschen weiterführende Informationen oder eine unverbindliche Beratung? Rufen Sie an oder schreiben Sie uns. Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen. Besuchen Sie uns im Internet: [www.sap.de/health](http://www.sap.de/health).

50 094 791 (09/04)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.