



# Kompetenzfeld Healthcare

Berlin, 2011

**Ihr Ansprechpartner:**

**Dr. Marco Emmermann**

Geschäftsführer

Tel.: +49 (0) 30 81 45 23 913

Funk: +49 (0) 173 - 952 87 27

[marco.emmermann@visality.de](mailto:marco.emmermann@visality.de)



**Visality Consulting GmbH**

Fasanenstraße 5, 10623 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 81 45 23 910

Fax: +49 (0) 30 81 45 23 9710

[info@visality.de](mailto:info@visality.de)

[www.visality.de](http://www.visality.de)

- Die Visality Consulting GmbH ist ein in Deutschland ansässiges Beratungsunternehmen und gestaltet Unternehmensstrategien sowie Logistiklösungen für Unternehmen aus den Branchen Industrie, Logistik und Verkehr sowie Aviation und Healthcare.
- Die Beratungs- und Kompetenzfelder der Visality sind Strategische Geschäftsfeldentwicklung, Reengineering und Prozessoptimierung, Verbesserung von logistischen Dispositionsprozessen, funktionale Lastenhefte für Logistik-Software, Personalplanung und Organisation sowie Projektmanagement und Change Management. Das Managementteam hat insgesamt weit über 50 Jahre Beratungserfahrung und in dieser Zeit mehr als 400 Projekte bei über 150 international aufgestellten Unternehmen erfolgreich abgeschlossen und zu messbarem Erfolg geführt. Für die Durchführung des hier beschriebenen Projektes verfügen die Mitarbeiter der Visality über umfangreiche Erfahrungen aus vergleichbaren Projekten und Beratungen.
- Es ist Unternehmensphilosophie von Visality, Beratungsleistungen mit Pragmatismus und Praxisnähe durchzuführen und dabei die Akzeptanz und Kooperation von Mitarbeitern sowohl der Führungs- als auch der operativen Ausführungsebene zu gewinnen.
- Visality grenzt sich hierdurch deutlich von seinen Wettbewerbern ab und erzielt signifikante Einsparungen für die Kunden durch die gemeinsame Entwicklung und begleitete Umsetzung unternehmenszielorientierter Prozessverbesserungen. Visality sorgt für eine Verankerung dieser Prozessveränderungen in der jeweiligen Unternehmensvision und deckt daher von der Strategieentwicklung bis zum Implementierungs-Controlling alle Ebenen der Beratung aus eigenem Know-how ab. Die Berater der Visality zeichnen sich darüber hinaus durch exzellente Moderationsfähigkeit aus.

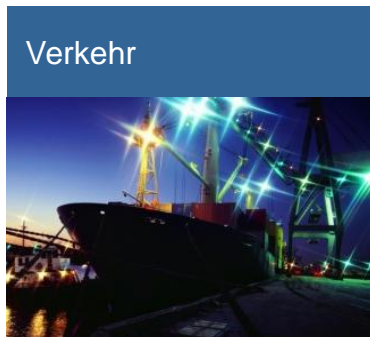
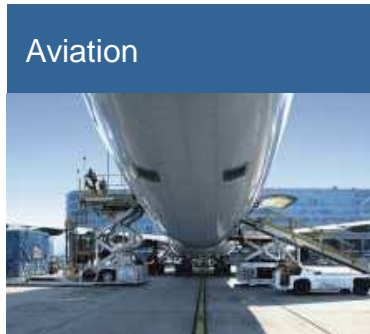
## ► Visions to Reality ... Visality

- Wir sind eine lösungs- und ergebnisorientierte Unternehmensberatung mit höchstem Fach-Know-how und besonderer Branchen-Kompetenz
- Wir entwickeln in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden individuelle Strategien und Konzepte zur Wertsteigerung und Stärkung ihrer Position im Wettbewerb
- Wir unterstützen unsere Kunden von der Vision bis zur Realisierung und übernehmen Verantwortung für den Erfolg unserer Kunden
- Wir garantieren einen nachhaltigen Kundennutzen und eine messbare Ergebniswirkung
- Wir begeistern unsere Kunden auf allen Hierarchieebenen durch Engagement und Professionalität sowie Kreativität und soziale Kompetenz
- Unsere Unternehmenskultur ist geprägt von gegenseitigem Respekt und Vertrauen sowie Loyalität und Verantwortungsübernahme

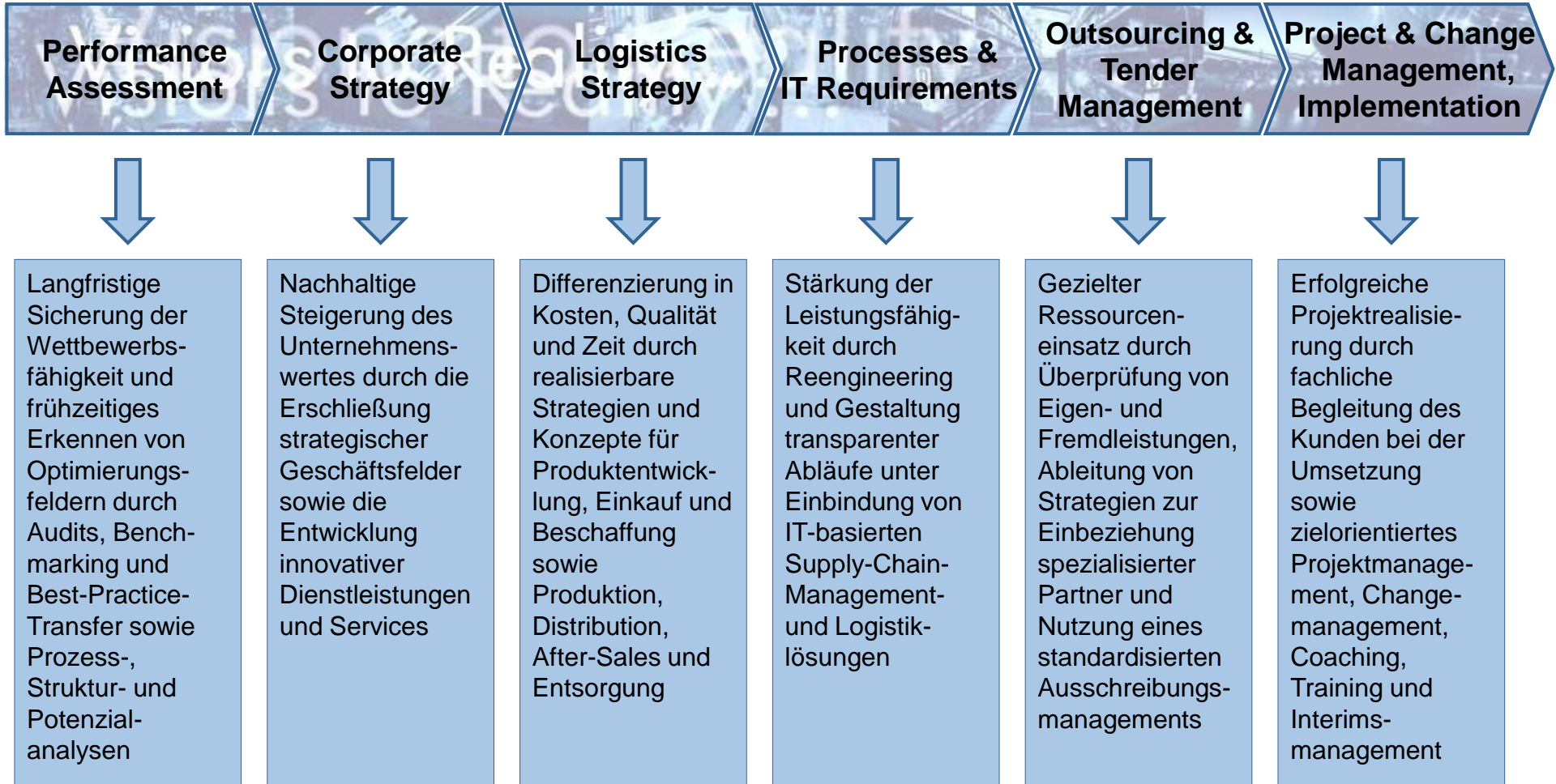


► **Das Visality-Team hat weit mehr als 400 Projekte bei über 150 international aufgestellten Unternehmen erfolgreich abgeschlossen**

- Führend in Strategie-, Logistik- und Prozess-Management-Beratung sowie in Projekt- und Change-Management
- Europäische Top-500 und innovative mittelständische Unternehmen sind Kunden von Visality
- Herstellerunabhängige und anbieterneutrale Unternehmensberatung
- Firmensitz in Berlin und Projektbüros in Deutschland
- Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2000



► Die Kernkompetenzen der Visality umfassen alle wichtigen Beratungsleistungen von der Strategieentwicklung bis zur Umsetzungsbegleitung

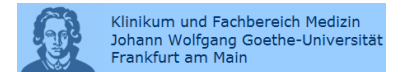


## ► Visality-Mitarbeiter begleiten seit nunmehr 15 Jahren erfolgreich Unternehmen der Healthcare-Branche bei der strategischen Weiterentwicklung sowie der Konzeption und Realisierung von logistischen Best-Practice-Lösungen

Allgemeines Krankenhaus der Stadt Linz



Krankengesellschaft der Freien Hansestadt Bremen e.V.



\* Die Referenzen beziehen sich auf die von Mitarbeitern der Visality im Rahmen ihrer langjährigen Beratertätigkeit bearbeiteten Projekte bei den angegebenen Unternehmen.

► Die Healthcare-Branche befindet sich unter massivem Druck von strategischen, wirtschaftlichen und politischen Einflussfaktoren

**Kunden und Gesamtwirtschaft**

**Wettbewerber, Eigentümer und Stakeholder**



## ► Dramatische Veränderungen im Markt erzeugen einen hohen Druck auf die Healthcare-Branche

### Legislative

- Allgemeine, sich stets verändernde staatliche Reglementierung
- Geänderte Krankenhausplanung
- Krankenhausfinanzierung (DRG-System)
- Sektor-übergreifende Versorgungskonzepte

### Medizin

- Medizinisch-technologischer Fortschritt
- Neue, kostenintensive Diagnostik- und Therapieverfahren
- Steigende Qualitätsstandards

### Gesundheits- einrichtungen

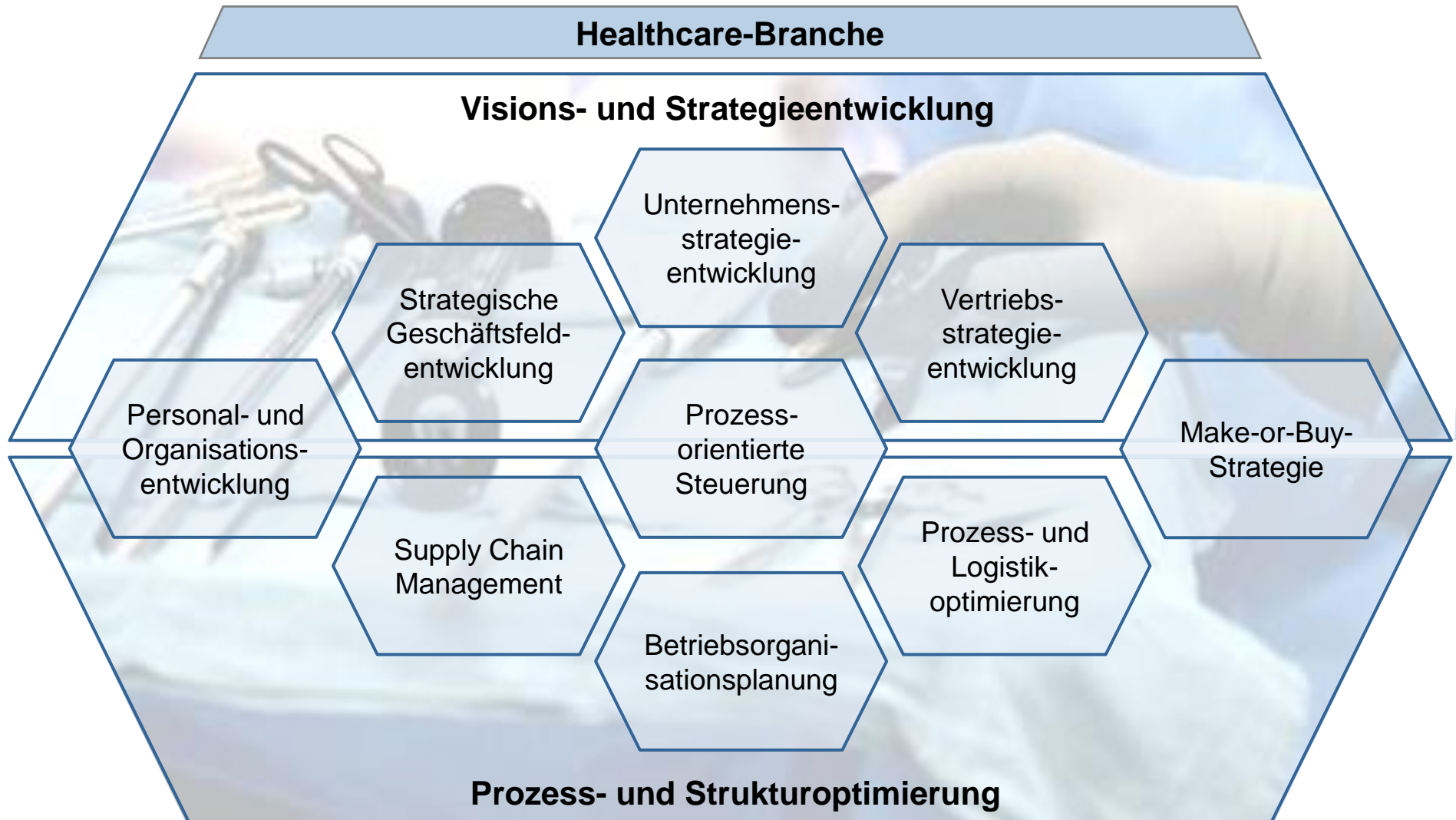
### Demographie

- Veränderung in der Alterspyramide
- Zuwachs an alten, multimorbiden Patienten
- Veränderung der Inanspruchnahme medizinischer Leistungen durch altersassoziierte Erkrankungen

### Ökonomie

- Investitionsstau
- Chronisch defizitäre Investitionsfinanzierung
- Basel II
- Steigender Wettbewerbsdruck
- Rationalisierungsdruck – Verringerung von Überkapazitäten
- Privatisierungsbestrebungen

- ▶ **Visality unterstützt die Healthcare-Branche bei der strategischen Ausrichtung sowie bei der Prozess- und Strukturoptimierung zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Realisierung von Optimierungspotenzialen**

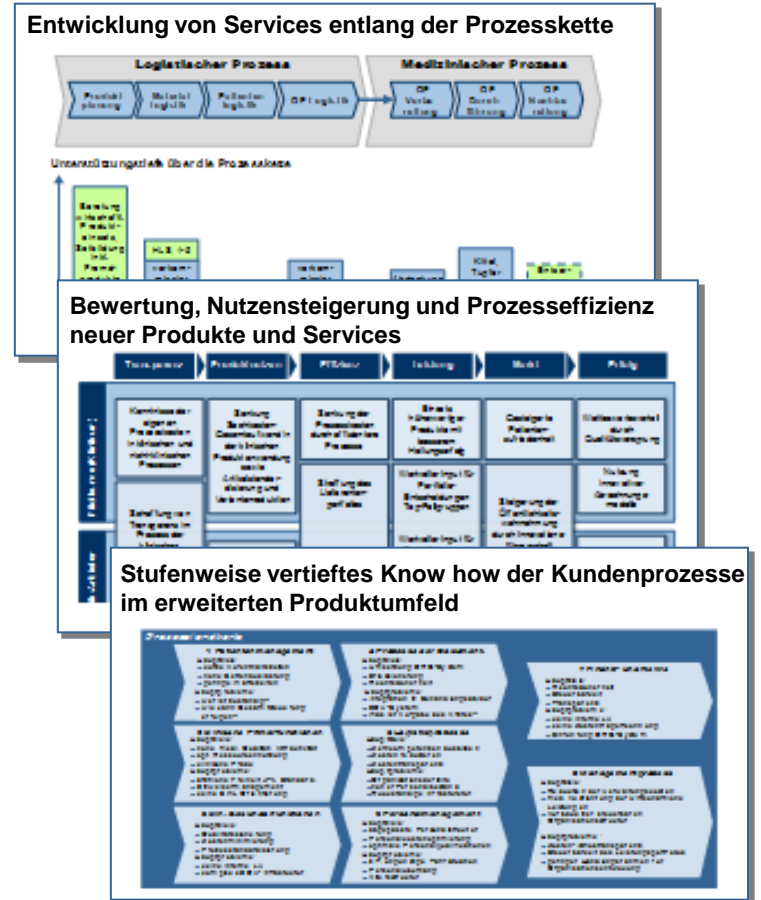




**Zur vollständigeren Abdeckung der Kundenprozesse und zum Erreichen einer nicht-austauschbaren Kundenbeziehung bilden neue innovative Services einen wettbewerbsdifferenzierenden Vorteil**

**Vorgehensweise und Ergebnisse:**

- Durchführung einer SWOT-Analyse zur Identifizierung der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken der aktuell angebotenen Services und deren Prozesse
- Ermittlung der Kundenzufriedenheit und der zukünftigen Kundenanforderungen anhand einer Markt-, Branchen- und Wettbewerbsanalyse
- Entwicklung innovativer Dienstleistungen und Services als Ergänzung zum existierenden Produktangebot entlang der Wertschöpfungskette
- Bewertung des daraus resultierenden Service- und Produktkataloges anhand der möglichen Prozesskostenreduktion, Nutzensteigerung und Prozesseffizienz
- Entwicklung von Geschäftsfeldern und geeigneten Marketingstrategien zur Implementierung der neuen Services und Produkte
- Erarbeitung interner und externer Umsetzungswege
- Ermittlung sinnvoller Kooperationen und Unterstützung beim Aufbau von Systempartnerschaften





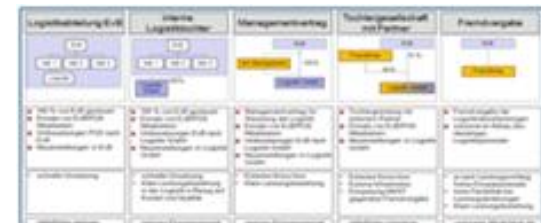


► **Das Ausgliedern von Sekundär- und Tertiärprozessen aus dem Unternehmen ermöglicht eine Fokussierung auf die medizinischen Primärprozesse sowie den Aufbau von effizienteren Kostenstrukturen**

**Vorgehensweise und Ergebnisse:**

- Abgrenzung des potenziellen In- und/oder Outsourcingumfangs
- Bestimmung des Potenzials durch Bündelung und Ausgliederung oder Integration tertiärer und sekundärer Prozesse (Logistik, Facility Management, Verwaltung, Controlling, IT etc.)
- Entwicklung unterschiedlicher Konzept-Alternativen mit verschiedenen In- und Outsourcingtiefen zur zukünftigen Organisation (Make or Buy sowie Organschaft)
- Bestimmung der Organisationsstruktur, Prozessabläufe, Dienstleistungstiefe und des Personalbedarfs der auszugliedernden Prozesse je Konzeptalternative
- Kosten-Nutzen-Analyse zur Bewertung der verschiedenen Konzeptalternativen
- Marktanalyse zur Identifizierung und Bewertung geeigneter Outsourcing-Partner bzw. des Unterstützungsbedarfs zum Aufbau notwendiger Strukturen bei potenziellen Outsourcing-Partnern
- Erstellung einer Entscheidungsvorlage mit Ausweisung der vorzuziehenden Konzeptalternative
- Vorbereitung der Ausschreibung durch Erstellung eines Lastenheftes sowie Begleitung des Ausschreibungsverfahrens und der Umsetzung

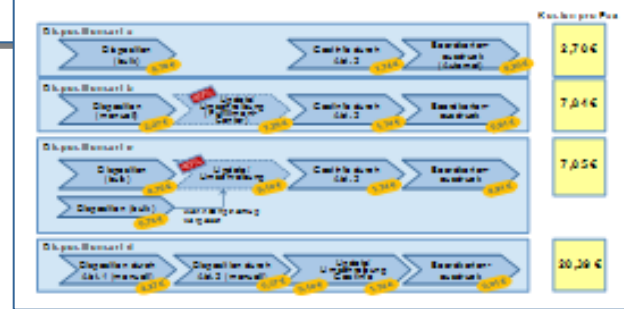
Entwicklung verschiedener Organisationsgestaltungen



Bewertung verschiedener Organisationsgestaltungen



Klare „Preisschilder“ für jeden geleisteten Prozess

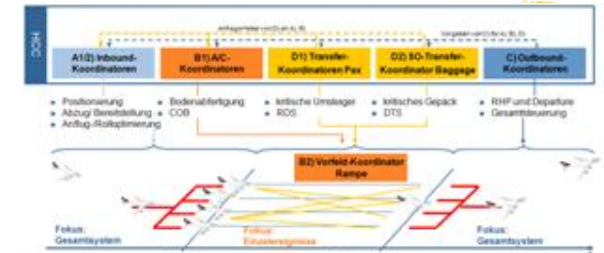


## ► Nutzung und Übertragung innovativer Best-Practice-Konzepte und -Prozesse aus der Aviation-Branche zur Entwicklung zukunftsweisender Prozesse und Organisationen in der Healthcare-Branche

### Vorgehensweise und Ergebnisse:

- Ermittlung und Darstellung aller Krankenhaus- und Patientenprozesse mit Schwerpunkt auf den Primärprozessen
- Analyse der physischen und informatorischen Ist-Prozesse sowie der Aufbauorganisation und funktionsübergreifenden Schnittstellen
- Ermittlung von infrastrukturellen (z.B. OPs und Intensivstationen etc.) sowie kapazitiven (z.B. Mitarbeiter aus Medizin, Pflege und Administrative) Engpässen
- Übertragung von Prozesssteuerungslogiken und -tools aus Best-Practice-Prozessen, insbesondere aus der Aviation-Branche
- Entwicklung von Soll-Prozessen zur kostenoptimierten Steuerung von Primär-, Sekundär- und Tertiär-Prozessen aus der Healthcare-Branche
- Neukonzeption der Ablauf- und Aufbauorganisation von einer Funktionsorientierung hin zu einer Prozessorientierung
- Optimierung der teuren und engpassrelevanten Krankenhausinfrastruktur
- Entwicklung eines Kennzahlensystems (KPI) zur auslastungsoptimierten Steuerung und Messung der Infrastrukturnutzung
- Aufsetzen eines Excel-basierten Kennzahlensystems zur Messung der Prozessperformance sowie zur Ermittlung der infrastrukturellen Auslastung
- Ableitung von Best-Practice-Werten und Festlegung von Prozess- und Bereichs-spezifischen Zielwerten
- Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zur Umsetzung des innovativen Prozesssteuerungssystems sowie des zukunftsweisenden Steuerungstools und des daraus abgeleiteten KPI-Systems

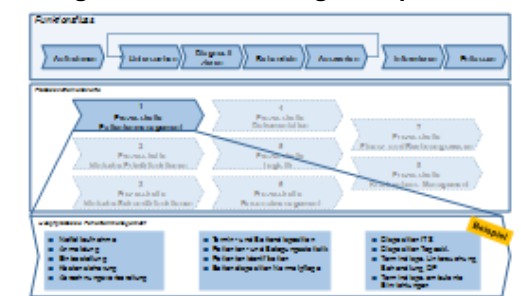
**Prozessorientierte Steuerung des weltweit komplexesten Hub-Flughafens Frankfurt/Main (Fraport und Lufthansa)**



**Weltweit einzigartiges Decision Support System zur Online-Steuerung von Engpass-Ressourcen anhand von Passagier- und Infrastrukturwertigkeiten**



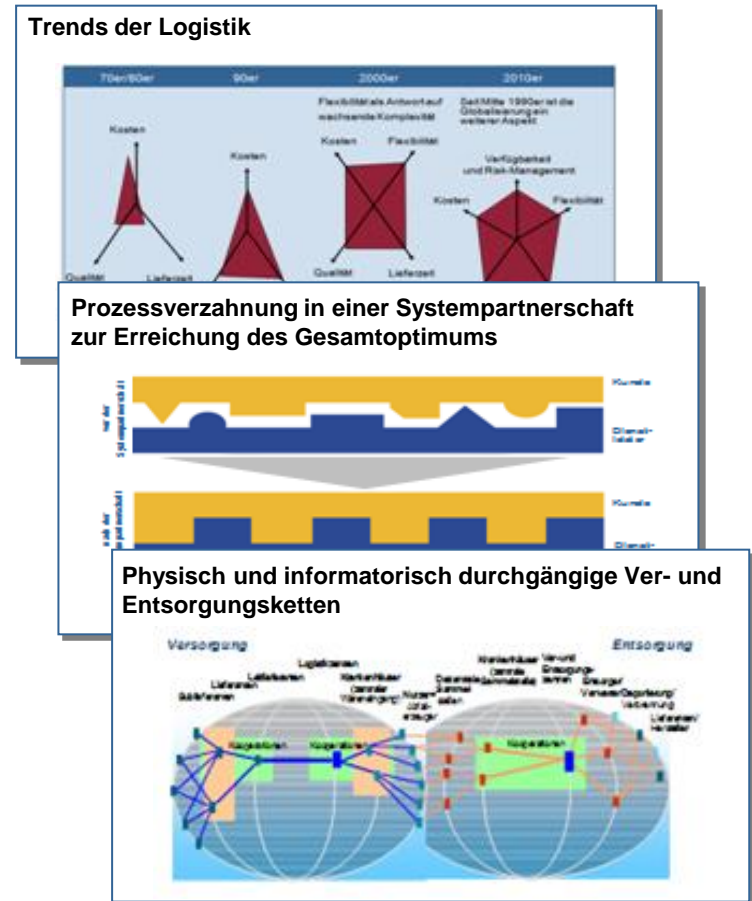
**Krankenhaus-spezifische Prozesslandschaft mit Detaillierung des Patientenmanagementprozesses**



## ► Die Bildung von Supply Chains in Verzahnung mit externen Lieferanten entlastet Krankenhäuser von logistischen Prozessen und ermöglicht die Fokussierung auf die primären Prozesse

### Vorgehensweise und Ergebnisse:

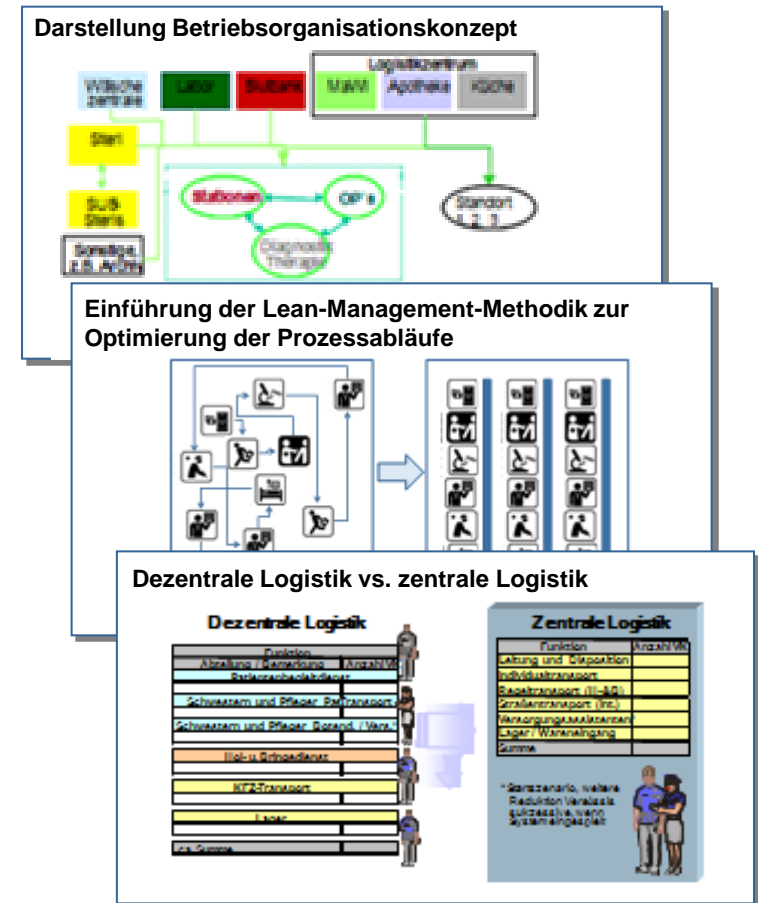
- Aufbau von Supply Chains in Distribution, Beschaffung, Logistik und Einkauf
- Analyse und Bewertung des Bestandsmanagements und der Bestellprozesse zur Bestimmung der Anforderungen an die Lieferanten
- Analyse und Bewertung der Ist-Prozesse zur Identifizierung von Potenzialen bei der Auslagerung von Logistikprozessen und weiteren Services an externe Dienstleister
- Bewertung der Lieferantenvielfalt und -qualität im eigenen Haus sowie auf dem aktuellen Markt zur anschließenden Auswahl geeigneter Systemlieferanten
- Bildung eines strategischen Einkaufs u.a. zur Planung und Steuerung der Materialkostenentwicklung
- Realisierung von Supply Chains durch Verzahnung von Nutzern, Einkauf, Logistik und ausgewählten Lieferanten
- Aufbau von Systempartnerschaften zur maximalen Ausschöpfung von Potenzialen bei der Prozessverzahnung
- Einführung von innovativen Pricing-Modellen (z.B. Capitation-Verträge)



## ► Eine Neuordnung der Organisation aller Funktionseinheiten in einem übergreifenden Betriebsorganisationskonzept sowie die Umsetzung der Lean-Management-Methodik ermöglicht die Einführung kosteneffizienter Strukturen

### Vorgehen und Ergebnisse:

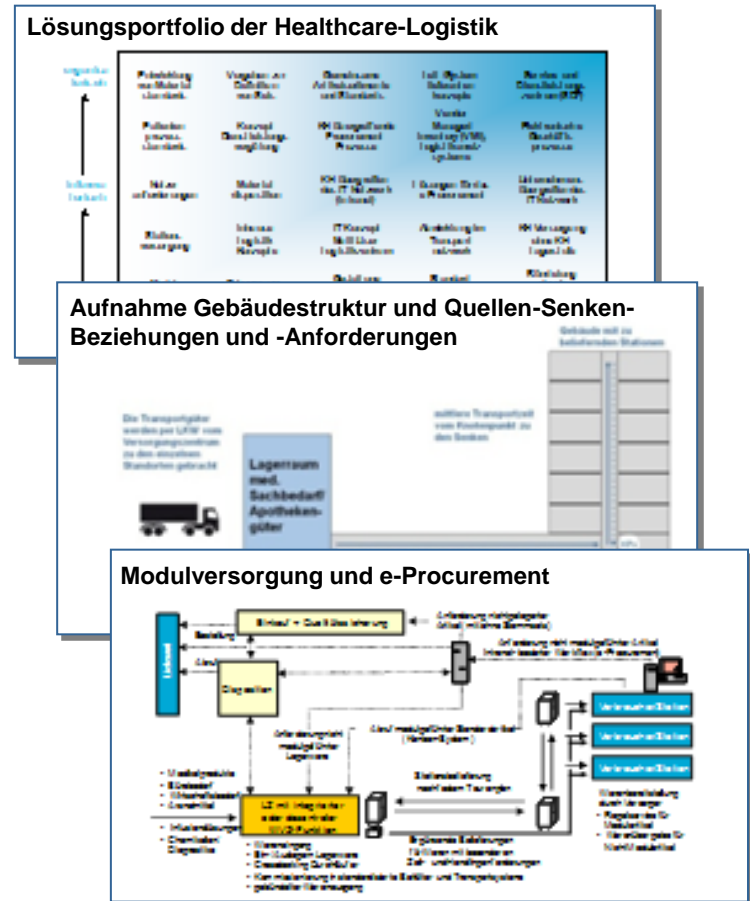
- SWOT-Analyse und Benchmarking der Organisationsstruktur, Prozessabläufe, Dienstleistungstiefe, Personalbedarf, Infrastruktur und IT
- Einführung der Lean-Management-Methodik zur Optimierung der Prozesse und Vermeidung von Verschwendungen zur Hebung von Potenzialen
- Erstellung eines Betriebsorganisationskonzeptes inkl.
  - einer qualitäts- und kapazitätsgerechten Zuordnung von Aufgaben und Personal
  - einer anforderungsgerechten Zuordnung der Funktionsgruppen zu Organisationseinheiten
  - einer optimierten Betriebsablaufplanung und einheitlichen Gestaltung der Prozessabläufe
  - einer Gegenüberstellung von Personalkapazität und -bedarf
  - einer Bewertung von Zentralisierungspotenzialen in der Steuerung und den Prozessen
- Erstellung eines terminierten Maßnahmenkataloges zur Umsetzung des Betriebsorganisationskonzeptes



## ► Eine optimale Logistik-Organisation mit Best-Practice-Prozessen garantiert hohe Effektivität und Effizienz sowie geringstmögliche Prozesskosten

### Vorgehen und Ergebnisse:

- Datenanalyse (Sortiment und Bestelldaten etc.) sowie Optimierung des Bestandsmanagements zur Bewertung und Reduktion der Bestandskosten
- Unabhängige Bewertung der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Benchmarking der bestehenden Abläufe und Strukturen mit logistischen Best-Practice-Prozessen
- Analyse der Informations- und Materialströme sowie der Anforderungen der Quellen und Senken zur Optimierung der Logistik
- Erhebung eines Mengengerüsts sowie Aufnahme der Quellen-Senken-Beziehungen zur Entwicklung einer optimalen Logistik
- Entwicklung einer ganzheitlichen Logistik-Soll-Konzeption mit entsprechenden Optimierungshebeln und einer effizienten Prozessorganisation
- Bestimmung der Prozesskosten (Ist und Soll) sowie Ermittlung des Wirtschaftlichkeitspotenzials bzgl. Personalkosten, Sachkosten und Betriebskosten
- Optimierung der logistischen Ablauforganisation sowie Entwicklung einer prozessorientierten Logistik-Soll-Aufbauorganisation





**Philipp Matthiass**

Geschäftsführer

ASKLEPIOS

Neurologische Klinik Falkenstein

++ Als Fachklinik für neurologische Akut- und Rehabilitationsmedizin eines der größten Krankenhausbetreiber Europas ist es unser zentrales Anliegen, sämtliche Arbeitsabläufe optimal auf unsere Patienten auszurichten, diese hocheffizient durchzuführen und so einen maximalen Behandlungs- und Therapieerfolg zu erzielen.

Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, haben wir in einem gemeinsamen Projekt mit den erfahrenen Beratern von Visality wesentliche Schwachstellen identifiziert sowie gemeinsam Optimierungsmaßnahmen erarbeitet und umgesetzt. Dadurch haben unsere Mitarbeiter zusätzliche Zeit für die Behandlung, Pflege und Kommunikation mit Patienten und Angehörigen gewonnen. Visality hat hierzu unter enger Einbindung der Mitarbeiter alle Abteilungen des Hauses analysiert und in Workshops zu einem verzahnten, abteilungsübergreifenden und inter-disziplinären Sollprozess geführt, der Verschwendungen systematisch vermeidet und deutlich wirtschaftlicher und besser steuerbar ist.

Begeistert hat uns bei der gemeinsamen Arbeit mit Visality die auf hohem Branchen-Know-how basierenden analytischen Fähigkeiten sowie die Flexibilität und einfühlsame Moderation bei notwendigen Veränderungen. Durch die Einführung der gemeinsam mit Visality entwickelten Konzepte sind wir heute eine der wenigen Kliniken, die die Grundgedanken des Lean-Managements im Klinikalltag umsetzt. ++



### Marcus Schwarz

Direktor Global Logistics Management  
Weidmüller Interface GmbH & Co. KG,  
Detmold

(ehem. Director Distribution Logistics  
Paul Hartmann AG, Heidenheim)

++ Visality hat an einem unserer Logistik-Standorte kompetent und strukturiert Optimierungsfelder im Zusammenspiel der Lager- und Transportprozesse mit dem verwendeten Lagerverwaltungssystem, SAP LES, ermittelt.

Die gemeinsam mit dem Visality-Team entwickelten Verbesserungsmaßnahmen lassen sich unmittelbar umsetzen und werden zu nachhaltigen Steigerungen der Effizienz, Leistungsfähigkeit und Servicequalität unserer Lager- und Distributionslogistik führen. ++

- ▶ Mit Visality gelingt die Umsetzung und das Visality-Team erzeugt Zufriedenheit auf allen Ebenen



- ▶ **Visality hat seine Kunden bei der Entwicklung von Logistik-Strategien und -Konzepten erfolgreich begleitet, die dann von der Bundesvereinigung Logistik (BVL) in den Jahren 2002 bis 2008 ausgezeichnet wurden**

**Sieger und Platzierte beim Deutschen Logistikpreis der BVL:**

- 2002: Gildemeister AG und Metro AG 
- 2003: FESTO AG & Co. KG 
- 2004: Würth GmbH & Co. KG (2. Platz)
- 2005: Kühne + Nagel International AG 
- 2006: keine Bewerbung unterstützt
- 2007: Duisburger Hafen AG (2. Platz)
- 2008: Deutsche Lufthansa AG und Fraport AG 
- 2009: keine Bewerbung unterstützt

**GILDEMEISTER**

**METRO AG**

**FESTO**



**KUEHNE+NAGEL**



► **Erfolgreiche Visionäre sind die wahren Realisten**



Dr. Marco Emmermann

+49 (0) 173 95 28 727

marco.emmermann@visality.de



Daniel Kieffer

+49 (0) 172 38 39 710

daniel.kieffer@visality.de

Visality Consulting GmbH

Fasanenstraße 5

10623 Berlin

Deutschland

Tel.: +49 (0) 30 81 45 23 910

Fax: +49 (0) 30 81 45 23 9710

E-Mail: [info@visality.de](mailto:info@visality.de)

[www.visality.de](http://www.visality.de)



Stefan Wollschläger

+49 (0) 176 100 24 212

stefan.wollschlaeger@visality.de



Dr. Frank Raspel

+49 (0) 172 30 79 679

frank.raspel@visality.de



Beratungsfelder:

- Corporate Strategy
- Performance Assessment
- Outsourcing & Tender Management
- Logistics Strategy
- Processes & IT
- Project Management & Implementation