



# UNIVERSITÄTSKLINIKUM AACHEN

## PATIENTEN AUS DEM AUSLAND GEWINNEN UND MEHRERLÖSE SICHERN

### AUF EINEN BLICK

„Weil es immer wichtiger wird, die Patienten im positiven Sinn als Kunden wahrzunehmen, verstehen wir uns auch als Dienstleister. Deshalb haben wir uns entschlossen, im ersten Schritt ein Patientenbeziehungsmanagement für Patienten aus dem Ausland aufzubauen.“

**Volker Lowitsch**, Leiter Geschäftsbereich IT-Direktion, Universitätsklinikum Aachen

#### Unternehmen

- Name: Universitätsklinikum Aachen
- Standort: Aachen
- Branche: Gesundheitswesen
- Produkte und Services: Krankenversorgung, Forschung und Lehre
- Angestellte: 5.700
- Internetadresse: [www.ukaachen.de](http://www.ukaachen.de)
- Partner: Implementierung und Beratung durch SAP Consulting, Exxeta AG

#### Die wichtigsten Herausforderungen und Projektziele

- Aufbau eines strategischen Patientenbeziehungsmanagements für ausländische Patienten, das die Abwicklung von der Akquisition über die Behandlung bis zur Abrechnung und Zahlung steuert
- Fallzahlen im Bereich der ausländischen Patienten steigern und Mehrerlöse erwirtschaften
- Service und Qualität verbessern
- Unrentables Altverfahren mit vielen manuellen Tätigkeiten ablösen

#### SAP-Lösungen und -Services

SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)

#### Highlights der Implementierung

- Reibungslose Implementierung
- Profundes Lösungs- und Fach-Know-how von SAP Consulting
- Intensive Zusammenarbeit der SAP-Berater mit den Mitarbeitern des Universitätsklinikums Aachen
- Konstruktive Arbeitsatmosphäre

#### Entscheidung für SAP

- Breite CRM-Erfahrung aus zahlreichen Industrieprojekten
- Richtungsweisende Technologie und führendes fachliches Know-how
- Investitionsschutz: Erweiterung um Einweisermanagement problemlos möglich

#### Hauptnutzen für das Unternehmen

- Innovative IT-Lösung unterstützt durchgängige, intensive Pflege der Beziehungen zu ausländischen Patienten
- Wirksames Instrument zur Patientenbindung und Steigerung der Servicequalität
- Neues Geschäftsfeld als Beitrag zur Zukunftssicherung des Universitätsklinikums Aachen
- Integrierte Sanktionslistenprüfung gewährleistet Sicherheit beim Einholen aller notwendigen Informationen

#### Vorhandene Systemlandschaft

- SAP ERP Central Component
- SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM)
- SAP Solution Manager
- SAP Supplier Relationship Management (SAP SRM)
- SAP BusinessObjects Risk Management
- SAP BusinessObjects Global Trade Services

#### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Datenbank: MS SQL 2008
- Hardware: Hyper-V-Landschaft auf Fujitsu-Blades, Storage-System von Dell
- Betriebssystem: Windows Server 2008



# PATIENTENPOTENZIAL ERSCHLIESSEN UND BEZIEHUNGEN INTENSIVIEREN

## SERVICE NACHHALTIG VERBESSERN

Patienten aus aller Welt erhalten im Universitätsklinikum Aachen eine hervorragende medizinische Versorgung und Pflege. Um speziell Patienten aus dem Ausland zu gewinnen, an das renommierte Haus zu binden und zusätzliche Erlöse zu erzielen, nutzt das International Office des Klinikums ein strategisches Patientenbeziehungsmanagement auf der Basis von SAP CRM.

Das Universitätsklinikum Aachen (UKA) umfasst 32 Kliniken und 25 Institute. 5.700 Beschäftigte versorgen jährlich rund 44.700 stationäre und 225.300 ambulante Patienten. Das breite und differenzierte Diagnose- und Therapieangebot entspricht dem neuesten Stand von Medizin und Technik. Die hervorragende medizinische Qualität und gut ausgebildete, motivierte Mitarbeiter begründen den exzellenten Ruf des Klinikums weit über Deutschlands Grenzen hinaus.

### Neues Geschäftsfeld erschließen

Rund 7.000 ausländische Patienten werden jährlich im UKA stationär und ambulant behandelt. Darunter befindet sich neben vielen Patienten aus Osteuropa, der ehemaligen Sowjetunion und der arabischen Welt auch eine stattliche Anzahl von EU-Bürgern. Dies erklärt sich in erster Linie durch die geografische Nähe Aachens zu Belgien, Luxemburg und den Niederlanden. Sobald im International Office des UKA eine medizinische Leistung angefragt wird, greift ein ausgefeiltes, integriertes Kontaktmanagement. Gebündelt sind hier alle Prozesse im Zusammenhang mit der Gewinnung von Patienten aus dem Ausland, der entsprechenden

Angebots- und Verkaufsabwicklung sowie der Rechnungsstellung und Zahlung. Für die Kliniken in Deutschland hat das Projekt Signalwirkung.

Mit Unterstützung des SAP®-Systems erschließt sich das UKA ein neues strategisches Geschäftsfeld. Mittelfristiges Ziel ist ein Patienten- und Partnerbeziehungsmanagement für alle Patienten, das auch die Einweiser mit einschließt. Im Bereich der ausländischen Patienten sehen die Verantwortlichen aktuell den größten Handlungsbedarf. Diese Zielgruppe ist für das Klinikum von hoher Bedeutung, weil auch das UKA im Rahmen des deutschen Gesundheitswesens durch Vereinbarungen mit den Krankenkassen auf ein bestimmtes Budget festgelegt ist. Die einzige Möglichkeit, eine noch bessere Auslastung und zusätzliche Erlöse zu erzielen, ist die Gewinnung von Patienten aus dem Ausland. Volker Lowitsch, Leiter Geschäftsbereich IT-Direktion, erläutert: „Als Haus der Maximalversorgung bieten wir das gesamte medizinische Spektrum. Deshalb bemühen wir uns verstärkt um Patientengruppen aus dem Ausland, die das medizinische Know-how, die Kompetenz der Ärzte und die Infrastruktur eines Universitätsklinikums benötigen.“

### Fallzahlen steigern und Mehrerlöse erwirtschaften

In dem mit vier Mitarbeitern besetzten International Office des UKA laufen alle Fäden zusammen. Der Prozess beginnt mit der Anfrage eines Interessenten, Vermittlers oder einer Botschaft. Sind alle notwendigen Informationen eingeholt, wird der jeweilige Fall von den zuständigen medizinischen Abteilungen intern geprüft. Als letzten Schritt sieht das Konzept eine Sanktionslistenprüfung vor. „Wir achten streng darauf, dass wir keine Patienten akquirieren, die auf dieser Liste stehen“, bestätigt Volker Lowitsch. Zusammen mit der Zusage und der Einladung erhält der künftige Patient eine ausführliche Kostenschätzung und, da es sich in der Regel um Privatzahler handelt, eine Zahlungsaufforderung, der er spätestens bis zum Behandlungsbeginn nachkommen muss. Oft gilt es auch, die Kosten für die Behandlung verschiedener Personen abrechnungstechnisch zu bündeln und eine Gesamtrechnung zu erstellen.

Sobald der Patient die Zahlung geleistet und somit sein ernsthaftes Interesse an einer Behandlung bekundet hat, werden alle erforderlichen Daten in das Krankenhausinformationssystem (KIS) aufgenommen. Hier erfolgt die gesamte medizinische Dokumentation der Behandlung einschließlich Abrechnung. Alle erforderlichen Informationen werden in einer digitalen Patientenakte abgebildet oder mittels eines speziellen Verfahrens gescannt und automatisch der Patientenakte zugeordnet. Dazu gehören beispielsweise medizinische Fremdbefunde, die Kostenschätzung,



„Dank der engen Zusammenarbeit mit SAP Consulting konnten die spezifischen Anforderungen unseres International Office an ein CRM-System zeitnah in einen automatisierten Workflow umgesetzt werden. Wir erhielten eine qualitativ hochwertige Softwarelösung mit einer erstklassigen Beratungsunterstützung.“

**Achim Remmler**, Projektleiter, Gruppenleiter IT-Systeme ERP, Geschäftsbereich IT-Direktion, Universitätsklinikum Aachen

Informationen zu geplanten Untersuchungs- und Behandlungsterminen, Aufnahmeummer, zuständige Abteilung, Ansprechpartner und Korrespondenz.

### **Wichtiger Beitrag zur Zukunftssicherung**

Vor dem Einsatz von SAP CRM gestaltete sich die administrative Betreuung der Patienten aus dem Ausland sehr aufwändig. Es existierte kein systematisiertes Kontaktmanagement. Dieses wurde mithilfe von Excel-Tabellen und Word-Textvorlagen abgewickelt. Achim Remmler, Projektleiter und Gruppenleiter IT-Systeme ERP, nennt weitere Nachteile: „Integrierte Abläufe und die Verbindung zum KIS fehlten. Dadurch entstand ein hoher Aufwand für Mehrfacherfassungen und für die Erstellung von Berichten. Dank der Funktionalitäten des Patienten- und Partnerbeziehungsmanagements können wir unsere Arbeit stärker auf strategisch relevante, für unser Haus wichtige Patientenbeziehungen fokussieren.“

Von diesen schlanken Prozessen soll künftig auch eine neue Kooperation profitieren. Das Universitätsklinikum Aachen und das Universitätsklinikum Maastricht bekräftigten ihre Absicht, ein gemeinsames kardiovaskulares Zentrum zu gründen, in dem die kardiologisch-herzchirurgischen Aktivitäten beider Kliniken zusammengefasst werden. Volker Lowitsch beschreibt die Ausrichtung: „Weil unsere Binnenmärkte begrenzt sind, können wir Wachstum nur über ausländische Patienten generieren. Die Kooperation Aachen-Maastricht

wird entscheidenden Anteil an der Steigerung der ausländischen Patientenzahlen haben. In diesem Geschäftsmodell der Zukunft ist ein strategisches Patientenbeziehungsmanagement ein wichtiges Instrument.“

### **Implementierung und Beratung aus einem Guss**

Für eine reibungslose Implementierung der neuen Lösung und die Anwenderschulung sorgte ein spezialisiertes Beraterteam von SAP Consulting. „Bereits während der Vorgespräche und später im Projekt zeigte sich, dass sich die SAP-Mitarbeiter mit den Anforderungen eines Patientenbezie-

„Wichtige Voraussetzung für den Aufbau eines Patientenbeziehungsmanagements ist das tiefe Verständnis für die klinischen und administrativen Abläufe in einem Universitätsklinikum. Dieses Prozess-Know-how, ergänzt um breite Erfahrungen aus CRM-Projekten der Industrie, brachte das Team von SAP Consulting ein.“

**Volker Lowitsch**, Leiter Geschäftsbereich IT-Direktion, Universitätsklinikum Aachen

hungsmanagements im Healthcare-Bereich sehr intensiv befasst hatten. Das Verständnis für unsere individuellen Aufgaben war in großem Maße vorhanden“, lobt Achim Remmler. Kam es dennoch zu kleineren technischen Problemen, wie sie in nahezu allen Einführungsprojekten vorkommen, konnten diese schnell behoben werden. „Es war eine sehr angenehme und konstruktive Zusammenarbeit“, bestätigt Achim Remmler.

### **In Zukunft: Self-Services für Mitarbeiter und elektronische Beschaffung**

In der Optimierung seiner Geschäftsprozesse sieht das UKA eine wesentliche Möglichkeit, den hohen Qualitätsstandard zu halten und wettbewerbsfähig zu bleiben. Weitere Projekte mit SAP sollen dazu beitragen. Im Personalcenter werden Mitarbeiter-Self-Services eingeführt, um die noch stark papierbasierten Abläufe auf elektronische Workflows umzustellen. Dies betrifft beispielsweise die Änderungen von Adressen, Bankverbindungen und Arbeitsverträgen sowie das E-Recruiting. Darüber hinaus soll nach den Worten

von IT-Chef Volker Lowitsch ein Workflow zur Abwicklung digitaler Bedarfsanforderungen realisiert werden – von der Bestellanforderung über die Angebotseinholung und Budgetprüfung bis zum Genehmigungsprozess.

**SAP Deutschland AG & Co. KG**

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24\*

F 08 00 / 5 34 34 20\*

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de/health](http://www.sap.de/health)

\* gebührenfrei in Deutschland

50 098 610 (10/02)

© 2010 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer 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 SAP France in den USA und anderen Ländern.

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.