

FALLBEISPIEL: BESCHLEUNIGTE UND TRANSPARENTE GESCHÄFTSPROZESSE

Ein Smoking für den Workflow

Effiziente Business-Prozesse sind das A und O für geschäftliche Erfolge. Das Unternehmen, das profitabel arbeitet und eigene Produkte oder Dienstleistungen günstiger und in einer besseren Qualität anbieten kann als die Mitbewerber, ist den anderen Marktteilnehmern stets um eine Nasenlänge voraus. Aus diesem Grund setzt der global agierende Gesundheitsversorger B. Braun aus Melsungen konsequent auf die Workflow-Management-Lösung „Lotus Workflow“. Performante Mastertemplates von Mettenmeier Business Solutions (MBS) in Kombination mit einem Second-Level-Support sorgen dafür, dass die individuellen Geschäftsprozesse der Hessen im Rahmen des bewährten IBM-Standards abgebildet werden. 1.600 Mitarbeiter in 25 Ländern nutzen diese Applikationen.



B. BRAUN mit Sitz im hessischen Melsungen ist mit rund 38.000 Mitarbeitern weltweit und einem Umsatz von über 3,7 Milliarden Euro im Jahr 2008 eines der führenden paneuropäischen Unternehmen auf dem Gebiet der medizinischen Versorgung. „Um bei dieser Größenordnung stets sämtliche Geschäftsprozesse – auch international – im Blick zu behalten und an deren Verbesserung und Transparenz arbeiten zu können, ist eine intelligente Workflow-Lösung unabdingbar“, erläutert Heiner Schmolz, Leiter Abteilung „Collaboration & Communication Methods“ bei B. Braun. Dabei vertraut das Unternehmen auf Lotus Workflow, die

leistungsstarke IBM-Plattform zur Automatisierung, Feinanpassung und Verwaltung komplexer Geschäftsprozesse.

Erfolgreicher Start

Auftakt der Optimierungsprozesse bei B. Braun war ein Projekt, bei dem eine Lotus-Notes-Datenbank mit dem optischen Archiv IXOS verknüpft und eine Patentdatenbank entwickelt werden sollte. Dabei konnte MBS mit seiner Erfahrung und seinem Know-how im Dokumentenmanagement und bei Notes-Anwendungsentwicklungen punkten. Da B. Braun sowohl mit dem Projektverlauf als auch mit dem Ergebnis

vollauf zufrieden war, wurde Mettenmeier Business Solutions im Rahmen eines Folgeprojekts damit beauftragt, Lotus Notes und SAP R/3 zu koppeln. Um Schnittstellenszenarien zu reduzieren beziehungsweise zu beschleunigen, entschieden sich die Verantwortlichen des hessischen Gesundheitsversorgers für MBS SmartConnect – ein Konfigurationswerkzeug für die Datenintegration von Notes und SAP.

Intelligente IT-Infrastruktur

Mit dieser Lösung konnten die Paderborner die Verantwortlichen von B. Braun wirksam beim weiteren Aufbau einer intelligenten IT-Infrastruktur unterstützen, auf deren Basis gemeinsam ein professionelles Workflow-Management aufgesetzt werden konnte.

Im Blickpunkt standen dabei unter anderem die Genehmigungsprozesse für Produkte im Krankenhausbereich (HC Approval). Darunter fallen die Verrechnungspreisfindung innerbetrieblicher Leistungen sowie die Verwaltung der Arzneimittelzulassungen. Hinzu kommen die Genehmigungsprozesse für Produkte im ambulanten Sektor (OPM) mit den Freigabeverfahren für Werbemittel, Schulungskonzepte, Veranstaltungen, Webseiten und Produktpackungen, Beilagen sowie Etiketten. Ebenfalls im Fokus von B. Braun standen die nationalen Investitionsgenehmigungen in Deutschland auf Unternehmensbereichsebene (DivInvest) und die internationalen In-

vestitionsgenehmigungen auf Ebene der Landesgesellschaften mit Weiterleitung an die Unternehmensbereiche hierzulande (WWInvest). Zu guter Letzt galt es, für die Dokumentation von verfahrenstechnischen Änderungen am Herstellungsprozess (MT-Änderungsdienst) und die Erstellung von Checklisten einen cleveren Arbeitsablauf zu installieren. Sämtliche Workflows wurden dabei auf der Grundlage der bei B. Braun weltweit genutzten Groupware-Plattform Lotus Notes und dem Workflow-Management-System „Lotus Workflow“ von IBM implementiert. Auf diese Weise können die Mitarbeiter in einem Workflow alle darunterliegenden Groupware-Funktionen wie E-Mail, Replikationsmechanismen, die Integration multimedialer Objekte (Attachments), differenzierte Sicherheitsmechanismen, Import-Export-Funktion und so weiter verwenden.

Maßgeschneiderte Lösung erforderlich

Bei der Erarbeitung einer effizienten Workflow-Lösung hatte MBS zu berücksichtigen, dass die Verantwortlichen bei B. Braun in den unterschiedlichen Unternehmensbereichen zahlreiche Genehmigungsprozesse implementiert haben, die einander in den einzelnen Verfahrensschritten ähneln. Dazu kamen zusätzliche Anforderungen wie Mehrsprachigkeit sowie die Einfachheit und Flexibilität bei der Umsetzung von Änderungen oder der Entwicklung neuer Anwendungen. Aus diesem Grund entwickelten die Ostwestfalen ein so genanntes Mastertemplate für Genehmigungsanwendungen, das speziell auf die Bedürfnisse von B. Braun zugeschnitten ist. Es beinhaltet einen generischen Genehmigungs-Workflow im Sinne einer Grundkomponente für die beschleunigte und erleichterte Erstellung weiterer Bewilligungsprozesse. Basierend auf den Erfahrungen bereits im Vorfeld umgesetzter Genehmigungsprozesse realisierte MBS quasi einen neuen sequenziellen Genehmigungsprozess nach dem Baukastenprinzip. Die Charakteristika des Basisprozesses sind:

- ein sequenzieller Genehmigungszyklus mit beliebigen Unterzeichnern ist im Standard vorhanden

- die Unterzeichner können sowohl einzelne Personen als auch Gruppen sein
 - die „Unterzeichnerparameter“ sind manuell konfigurierbar (Anzahl, Reihenfolge, feste Anzahl mit Platzhaltern usw.)
 - die Einbindung von „vorgangsfremden“ Benutzern durch Stellungnahmen und Notizen mit nicht manipulierbaren Inhalten
 - die Neuzuweisungen
 - die Stellvertreterregelungen basierend auf dem Abwesenheitsprofil der Mail-Datenbank
 - die konfigurierbaren Mail-Vorlagen
 - die konfigurierbare Mehrsprachigkeit
- Diesem Basisprozess können weitere fachspezifische Elemente zugeordnet werden. So gewährleistet die Lösung eine flexible Anpassung an die Anforderungen der unterschiedlichen Abteilungen. Insofern können die Fachbereiche die Genehmigungs-Workflows zügig realisieren – und das bei minimalen Kosten und geringem Aufwand. Insgesamt bietet die Lösung aus der Sicht von B. Braun den Vorteil, dass die Durchlaufzeiten radikal von vier Wochen auf im Mittelwert vier Tage reduziert werden konnten. Zeitverluste durch die Hauspost sind Geschichte. Ein weiteres Plus besteht darin, dass die Reihenfolge der zur Freigabe berechtigten Mitarbeiter fest definiert werden kann. „Zudem wird gewährleistet, dass der Informationsbeauftragte die ultimative Freigabe erteilt. Die vorher festgelegte Reihenfolge verhindert, dass versehentlich ein zur Freigabe vorgesehener Mitarbeiter bei dem Genehmigungsprozess nicht einbezogen wird“, erklärt Michael Breitbart, IT Business Analyst & IT Developer Groupware. Ein wichtiger Aspekt sei auch die Transparenz. So ist mit Hilfe der MBS-Lösung jederzeit ersichtlich, welcher Mitarbeiter aktuell die Freigabe bearbeitet. Um Verzögerungen im Genehmigungsprozess zu verhindern, bekommt der für die Freigabe verantwortliche Mitarbeiter eine Erinnerungs-Mail, sobald er aktiv werden muss. Wird der Vorgang nicht im vorgesehenen Zeitfenster bearbeitet, erhält er eine stetige Erinnerung. Auch für den Fall, dass ein „Genehmiger“ ausfällt, ist gesorgt. Denn im System wurden Vertreter installiert, an die im

Bedarfsfall die Vorgänge automatisch weitergeleitet werden. Last but not least hat jeder Mitarbeiter, der an dem Genehmigungsprozess beteiligt ist, Einblick in den kompletten Vorgang. „Es gibt eine offene und klare Dokumentation“, so Michael Breitbart.



Die Konzernzentrale des Gesundheitsversorgers B. Braun in Melsungen.

Kurze Realisierungsphase

Für die Realisierung neuer Workflows benötigt MBS dank der Mastertemplates nur wenige Tage. Die Einbindung der Fachabteilungen sowie Sicherheits- und Informationsbeauftragten von B. Braun bewirkt, dass die Mitarbeiter die einzelnen Projekte von A bis Z voll unterstützen und die Vorteile eines professionellen elektronischen Workflows zu schätzen wissen. Sollte die Lösung im ungünstigsten Fall nicht reibungslos funktionieren, nehmen sich die MBS-Experten im Rahmen des Second-Level-Supports für diverse Anwendungen auf der Grundlage von Lotus Notes unverzüglich des Problems an, leiten entsprechende Maßnahmen ein und schaffen es aus der Welt. Da sich das Gesamtkonzept rund um die stetige und dynamische Optimierung der Geschäftsprozesse bewährt hat und kontinuierlich neue Workflow-Prozesse implementiert werden, plant B. Braun in Melsungen den Bau eines Workflow-Kompetenz-Zentrums, damit die Tochtergesellschaften und weltweiten Niederlassungen noch besser vom vorhandenen Know-how profitieren können.

Autor: JÖRN KRANICH, Tema AG

Online-Kennziffer: DBM19260