

Eine erinnerungswürdige 30-Jahr-Jubiläumsfeier im Berner Kursaal

Erne Consulting begeistert in vielfacher Hinsicht

Rund 500 Menschen feierten das Jubiläum «30 Jahre Erne Consulting», darunter 150 VertreterInnen von Langzeitbetrieben, 175 von Kliniken und Spitälern sowie über 20 Absolventen der Berner Fachhochschule. Selbstverständlich waren auch die gut 100 Mitarbeitenden aus den Standorten Gümligen, Yverdon, Berlin und Düsseldorf anwesend. Der Event war ein toller Reigen voller Kompetenz und Sympathie.

Ein 30. Jahrestag ist für ein IT-Unternehmen nicht die Norm. Die Geschichte von Erne Consulting beginnt am 4. Juni 1986 mit dem Handelsregister-Eintrag. «Am Anfang stand eine Produktidee oder besser eine Innovation im Raum», erinnerte CEO Thomas Bürdel. «Wir wollten mit Software Planungsprozesse im Gesundheitswesen unterstützen. Unser Unternehmen konnte in relativ kurzer Zeit einen sehr guten Markterfolg erzielen. Heute kann unsere Personalplanung effektiv als Marktstandard bezeichnet werden und ist einer unserer Erfolgsfaktoren. Ein weiterer Trumpf: Wir leben Transparenz und Fairness im Umgang mit unseren Kunden. Dies führt seit 30 Jahren dazu, dass wir die Kundenbeziehungen halten und ausbauen können.»

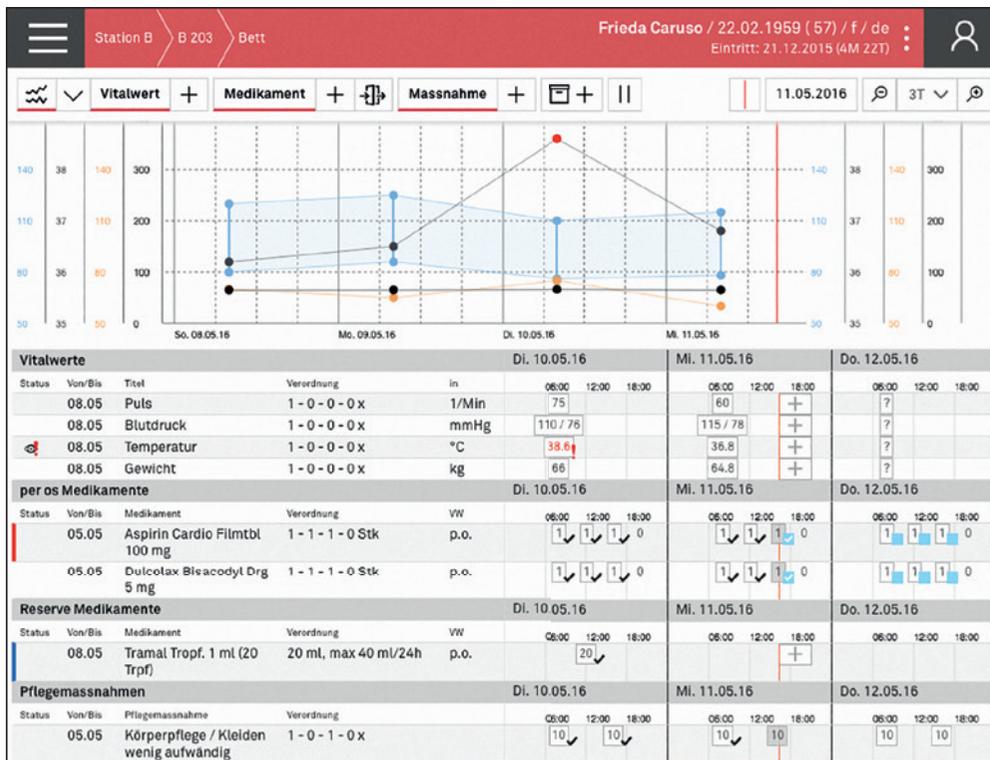
Kontinuität bringt Nachhaltigkeit

Die Erne-Unternehmenskultur stellt die Mitarbeitenden ins Zentrum. «Wir sagen das nicht einfach so – wir leben das auch», unterstreicht Thomas Bürdel. «Und das zahlt sich aus. Gemessen am Marktdurchschnitt weisen wir eine unterdurchschnittliche Fluktuation aus. Viele unserer Mitarbeitenden sind seit Jahrzehnten in unserem Unternehmen. Trotz des massiven Wachstums in den letzten Jahren liegt das durchschnittliche Dienstalder bei knapp 5 Jahren. Kununu platziert uns auf Rang 3 von 740 Unternehmen. Ohne die richtigen Mitarbeitenden könnten wir auch keine adäquate Kundenbeziehung pflegen.»

Viele Unternehmen bezeichnen sich als langfristig orientiert, bei Erne ist das hautnah zu spüren. In den letzten 30 Jahren dominierte hier nie der kurzfristige Profit, sondern der nachhaltige und langfristige Erfolg. Hätte Gründer Alfred Erne seinen Profit maximieren wollen, hätte wohl kein 30-Jahr-Jubiläum gefeiert werden können oder die Nachfolgeregelung – vor 10 Jahren erfolgte ein Management-Buy-out – hätte definitiv anders ausgesehen. Bürdel: «Wir wollen weiter kundenorientiert sein. Das bedeutet auch, die Investitionen des Kunden in uns zu sichern.» Beweis dafür waren die zahlreichen anwesenden Fachleute aus Spitälern und Heimen, die Erne als langfristigen Partner sehen und dem Unternehmen Vertrauen schenken.

«Evolution» – so das Thema des Jubiläums-Events: Thomas Bürdel, CEO Erne Consulting, begrüsst die rund 500 Menschen im Kursaal Bern, wo sich auch das 105-köpfige Erne-Team seinen zahlreich erschienenen Kunden präsentiert.





Eine neue Produkte-Generation: POLYPOINT 4.0 – hier die Kurve 4.0

«Wir sind überzeugt, dass es in der heutigen Zeit aus Sicht der Industrie im Wesentlichen um Folgendes geht: Dem gemeinsam erbrachten Mehrwert für den Kunden muss die nötige Priorität beigemessen werden. Unternehmen müssen nicht rentable oder nicht konkurrenzfähige Produkte vom Markt nehmen. Umgekehrt können wir so in Innovationen und Neuentwicklungen investieren. Wir glauben, dass die Zusammenarbeit in der Industrie wesentlich verbessert werden muss. Dies ist ganz im Sinne der Kunden. Standards und Normen unterstützen dieses Bestreben. Es muss allen Beteiligten aber bewusst werden, dass Mehrwerte und Innovationen eben gerade in der Kollaboration und Kooperation von IT-Firmen und Usern entstehen.»

Thomas Bündel und sein Team glauben an den Erfolg von «Best-Of-Breed»-Ansätzen, sofern diese clever und kostengünstig integriert werden können. Ein Ökosystem an Partnern und Anbietern ist aus ihrer Sicht der einzig zukunftsfähige Weg. Die Einfachheit für die Kunden sei letztlich der entscheidende Faktor. Lösungen und Services müssen für sie bedienungsfreundlich und problemlos integrierbar sein.

Unterwegs in klarer Mission

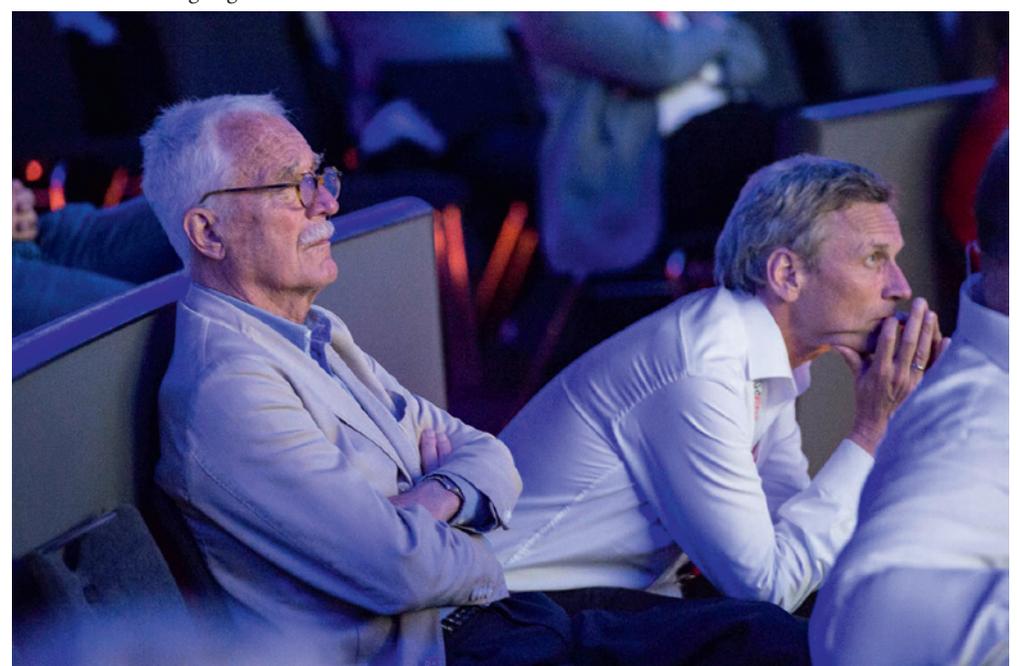
Worin besteht die Mission des erfolgreichen Unternehmens? – Die Fachleute von Erne sehen sich als Anbieter von Dienstleistungen und Produkten mit erkennbarem Nutzen für die Anwender. Die Marktleistungen von Erne integrieren sich

in bestmöglicher Art und Weise in die Prozesse von Spitälern und Heimen, in Ihre IT-Infrastruktur oder Ihre Anwendungsfelder. Es sei auch nicht Ziel, so der CEO, um jeden Preis konkurrenzierende Produkte und Hilfsmittel, welche im Einsatz stehen, abzulösen, sondern sich kompetent dort einzubringen, wo ein Mehrwert gewährleistet sei.

Steigende Komplexität und wertvolle Partnerschaften

Die Komplexität der IT Umgebungen und der Systemwelten wird allerdings weiter steigen. Das bedeute für die Anwender, dass sie entweder Heroes in ihrer IT haben oder ein Outsourcing

Sie freuen sich besonders: Firmengründer Alfred Erne (links) und Markus Plüss, der seit 1988 Kunden für Erne Consulting begeistert.





Die Mobile App für Mitarbeitende bezieht den Arbeitnehmenden in den Planungsprozess mit ein.

leben bzw. sich Managed Services aus der Cloud einkaufen. Integrationsaufgaben werden zunehmend komplexer: DMS-Systeme, Kommunikationsplattformen, EPD Readiness – um nur einige Beispiele zu nennen.

Auch Erne Consulting hat nicht den Anspruch, diese Leistungen alleine anzubieten, sondern will mit wesentlichen Partnern zusammenarbeiten. Bereits heute können die Kunden POLYPOINT als Managed Service – also de facto aus der Steckdose – bei Cloud-Anbietern beziehen. Das heisst nun aber nicht, dass diese Entwicklungen am Gümliger Unternehmen vorbei ziehen, ganz im Gegenteil. Diese Tendenzen geben den Erne-Spezialisten die Möglichkeit, in neu definierten Partnerschaften und mit neuen Geschäftsmodellen, aber auch mit neuen Lösungsansätzen neue Geschäftsfelder zu erschliessen.

Im Weiteren dürfte der Consumer-Markt den Business-Markt massiv unter Druck setzen. Die Schnittstelle «Business to Consumer» wird daher wichtiger, die technische Interaktion Mensch zu Mensch Voraussetzung. Der Bürger bzw. der Patient will als mündiger, aktiver und eigenverantwortlicher Teilnehmer am Gesundheitssystem partizipieren. Die Initiative mhealthbridge war eine Marktanalyse darüber. Am Jubiläums-Event war ein Prototyp zu sehen, welcher in Zusammenarbeit mit der Berner Fachhochschule BFH entstanden ist. Neben Patienten wollen auch Mitarbeitende der Erne-Kunden aktiv an ihren Personalprozessen partizipieren. Die Ant-

wort auf dieses Anliegen ist die Mobile App für Mitarbeitende, der erste Invest in diese Richtung, «und noch lange nicht das Ende», wie Thomas Bündel in die Zukunft blickt.

Immer schneller, wirkungsvoller und effizienter

Consultant Stéphane Brand weist auf einen massgebenden aktuellen Trend hin: «Die heutige Gesellschaft neigt dazu, einfach und vereinfachend zu sein. Alles muss schnell, wirkungsvoll und effizient geschehen. Es ist wichtig, das gewünschte Ziel zu erreichen und möglichst einen Mehrwert zu schaffen. Gerade im beruflichen Umfeld wird immer mehr Effizienz und Mehrwert verlangt. Und auch der Alltag wird zunehmend von diesen Werten bestimmt. Informationen sind sofort und jederzeit verfügbar. Prozesse müssen einfach, schnell und klar sein. Dienstleistungen müssen eine sorgfältige Mischung aus Schlichtheit und Exklusivität bieten. Die Gesellschaft kann dank ihrer Evolution grenzenlose Angebote unterbreiten. Sie muss aber gleichzeitig den Spagat zwischen diesem unerschöpflichen Angebot mit seinen mitunter personalisierten Produkten und einer Nachfrage, die oft eher einfach gehalten ist, schaffen.»

Der Patient wird Bestandteil des Gesundheitssystems

Diese Entwicklung macht auch vor dem Gesundheitswesen nicht halt. Im Rahmen der digitalen

Regel Austausch im Networking-Apéro und beim Empfang



Vorher BFH-Studenten – heute Teil von Erne Consulting



Evolution wird der Patient von morgen fester Bestandteil des Gesundheitssystems sein. Er wird seine Termine selbst planen, seine Dienstleister selbst wählen, seine Medikamente selbst bestellen, seinen Spitalaufenthalt selbst reservieren und die Zugangsrechte zu seiner Krankenakte selbst verwalten. Letzteres erfolgt mit einem mobilen, benutzerfreundlichen und kostengünstigen Tool, das jederzeit Zugang zur historischen, aktuellen und zukünftigen Krankengeschichte bietet. Ausserdem ermöglicht die Digitalisierung dem Patienten die Bewahrung seiner Autonomie und Identität, sodass er sich selbstbewusst mit seinem Gesundheitszustand auseinandersetzen kann. Sie unterstützt ihn während seiner gesamten Krankengeschichte und bietet ihm eine Grundlage für die richtigen Entscheidungen.

Die Autonomie, die einem Patienten im Jahr 2016 zugestanden wird, macht diesen zum aktiv Handelnden seiner Gesundheit. Er ist nicht länger Gegenstand eines längst überholten Gesundheitssystems. Nach dem Übergang von der stationären Behandlung zu einer ambulanten Versorgung gilt es, den nächsten logischen Schritt zu tun. Ab 2020 sollte dieser aus einem häuslichen Angebot an Gesundheitsleistungen bestehen. So sind durch die Entwicklung der Medizintechnik, der Medikamente und der Einführung von Einzelanwendungen im Rahmen häuslicher Pflege bereits heute Operationen im häuslichen Umfeld möglich, die allen Sicherheits- und Hygienestandards genügen. Die elektronische Datenverarbeitung muss mit die-

ser Entwicklung Schritt halten. Sie muss dem Chirurgen ermöglichen, seinen OP-Bericht überall zu erstellen, seine Leistungen beim Patienten zu erfassen sowie Laborberichte, Bildaufnahmen und andere Dokumente von überall her zu konsultieren.»

Change-Management fordert uns alle heraus

Viele Prozesse und Organisationsformen ändern sich. Menschen müssen in diesen Prozess des Wandels eingebunden werden. «Welche Verbindung können wir nun zwischen der gesellschaftlichen Evolution und der Einbindung der Mitarbeitenden herstellen?» fragt Stéphane Brand. «Warum sollte der Mitarbeiter nicht am Planungsprozess beteiligt werden? Er könnte An- und Abwesenheiten planen, verschiedene Einsatzpläne und Zeitguthaben konsultieren sowie Arbeits- und Ruhezeiten direkt und aus der Ferne erfassen. Ausserdem könnte er die Einsatzpläne seiner Kollegen konsultieren.

Auf diese Art haben plötzlich nicht mehr die Mitarbeitenden Respekt vor dem Wandel, sondern der Vorgesetzte. Stellen Sie sich das vor: Diese Vorgehensweise wird den Prozess völlig auf den Kopf stellen. Und wo bleibt dabei der Datenschutz? Und wo die Kontrolle?» – Aufgrund dieser Überlegungen hat Erne Consulting seine Software POLYPOINT und die zugehörigen Serviceleistungen entwickelt. Das Unternehmen stellt seinen Kunden und den Kunden seiner Kunden die notwendigen Instrumente zur Ver-



POLYPOINT Tätigkeitserfassung 4.0 – so einfach, dass die Aufgaben auf einem Bierdeckel Platz finden

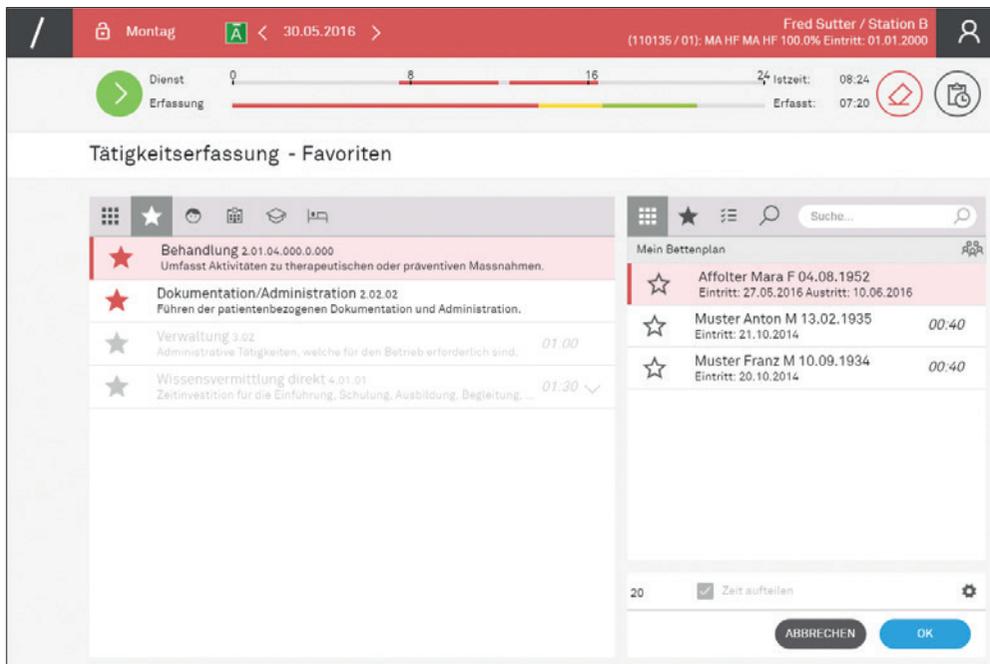
fügung, mit denen für alle ein Mehrwert geschaffen wird. Durch verschiedene Partnerschaften kann die Integration der Daten anhand von zunehmend mobileren und reaktionsfähigeren Instrumenten erleichtert werden.

Hand in Hand – vollständiger und einfacher

«Hand in Hand, so funktionieren unsere Produktgruppen», stellte Product Manager Peter Gmeiner fest. «Dies ist kein Zufall, sondern das Ergebnis der Weiterentwicklungen der mittlerweile dreissigjährigen Ursprungsidee. Vielfach

Product-Owner Sascha Bur bei der Präsentation der Kurve 4.0





Die POLYPOINT Tätigkeitserfassung 4.0 im Überblick

waren Kunden-Anforderungen der Ursprung der Weiterentwicklungen. Zwei wesentliche Treiber kommen dazu: Unser Streben nach Vollständigkeit und das nach Vereinfachung. Durch die Vollständigkeit erhalten wir unsere Marktpräsenz und schaffen gleichzeitig einen hohen Investitionsschutz. Dazu kommen die Vereinfachung durch schlankere Oberflächen und die Nutzung von zeitgemässen Geräten wie Smartphone und Tablet.»

Alle Produktgruppen nutzen die Personalplanung. Sie ist das Fundament der Erne-Produktpalette. Basis ist auch das Personal jeder Unternehmung.

Das Hand-in-Hand von Präsenz der Mitarbeitenden und der Verfügbarkeit der «Ressourcen» in der Planung bringt viel Effizienz mit sich, ebenso die Kombination von Mitarbeitenden und Patienten/BewohnerInnen/Klienten.

Ständige Weiterentwicklungen

Für die Dokumentation der Leistungen bietet Erne verschiedene Lösungen für die unterschiedlichen Leistungskataloge an. Im Bereich der Dokumentation steht eine neue Produktlinie kurz vor dem Rollout, die POLYPOINT Tätigkeits- erfassung. Das Ziel der Produkteentwicklung besteht darin, dass sich die Mitarbeitenden gut organisieren und alle ihre Tätigkeiten schnell und effizient dokumentieren können. Peter Gmeiner: «Damit die Benutzer nicht zwischen vielen Applikationen wechseln müssen, integrieren wir uns in die Inhalte oder Programme aus ihrer System- welt. Das Zusammenspiel mit dem Admin- System/ERP ist zentral und vielseitig, wir sind stolz auf die Kompetenz unseres Schnittstellen- teams.»

Hervorzuheben sei schliesslich das Ineinander- greifen von POLYPOINT mit anderen Umsyste- men und Lösungen. Dazu gehören Labor- und Radiologielösungen oder Diktierlösungen usw. Auch die Readiness für eHealth und das ver- netzte Arbeiten sind wichtige Kompetenzen.

Entscheidende Basisprozesse

Optimale Prozesse stünden im Fokus der Pro- dukte, und diese Prozesse würden im Idealfall einen Kreislauf bilden, ähnlich komplex und effi- zient wie der Blutkreislauf. Kunden von Erne Consulting kommen teilweise aus den verschie- densten Branchen und doch haben die meisten ähnliche Basisprozesse: die Zuweisung, ein

Interessantes in der Wandelhalle: Hier präsentieren sich die Erne-Partner HCI Solutions, Tip Group, Hint AG, AG Bür0 70, rodx, Nuance, Red Hat und die Berner Fachhochschule sowie das Unternehmen selbst.



neuer Mitarbeiter, ein neuer Patient, ein neuer Kunde oder Klient.

Mit den Erne- Planungs- und -Dokumentationsprozessen können diese Abläufe vollständig abgedeckt werden. Die Mitarbeitenden müssen nicht in verschiedenen Applikationen umherspringen. Die Planung steht bei allen Basisprozessen im Fokus. Der Spitaleintritt beispielsweise lässt sich mit den vorhandenen Produkten sehr gut organisieren, durchführen und umsetzen. An dieser Stelle kann viel gespart und die Kundenzufriedenheit wie Patientensicherheit auf einfache Weise gesteigert werden.

Die Behandlung ist ähnlich wie der Eintrittsprozess organisierbar und effizient zu gestalten. Wichtig ist, dass häufige Tätigkeiten schnell dokumentiert werden können. Der Austrittsprozess ist wiederum ein Organisationsthema. Mit der Wahl des Austrittstermins lassen sich alle notwendigen Schritte schnell planen und organisiert umsetzen. Und der Kreislauf schliesst sich, da häufig der Austritt eine Zuweisung an einen weiteren Leistungserbringer zur Folge hat.

Bereit für die mobile Welt

Mit der aktuellen Produktpalette lassen sich die verschiedensten Prozesse umsetzen, neuerdings auch mobile Dokumentationsprozesse. Ein wichtiger Schritt waren hier die neuen Produkte, die geräteunabhängig nutzbar sind. Die browserfähigen Lösungen lassen sich auf MS Apple Android-Geräten per Fingerwischen

bedienen, wofür 4.0 steht. Weiterhin wird zwar die bewährte «Schreibtisch-Arbeitsplatz-Produktlinie» bestehen bleiben, jedoch werden Produkte, welche auch mobil oder im Browser sinnvoll nutzbar sind, in der 4.0-Welt entwickelt.

«Vielfach sprechen wir intern und mit den Pilotkunden von P4-Produkten, die in bekannte Programme integrierbar sind. Dazu gehören beispielsweise die neue Medikation im Browser oder die mobile Visite, zusammengefasst als Kurve 4.0. Per Smartphone ist die Mobile App für Mitarbeitende verfügbar, welche dieses Jahr noch Produkterweiterungen erhalten wird. Damit lassen sich effiziente Prozesse abbilden und sich auf Marktveränderungen wie eHealth oder neue Finanzierungsmodelle vorbereiten», erklärte Peter Gmeiner.

Integrierte Lösungen – ein Versprechen gehalten

Dr. Christophe Imiger, Head of Product Development, ging auf ein Versprechen ein: «Wir lösen ihre Prozesse, das ist unser Grund-Versprechen, indem PEP die Lösung der Herausforderungen der Personalplanung darstellt. Heute lösen wir aber nicht nur die Personalplanung im Gesundheitswesen sondern können unser Versprechen erweitern: Wir lösen «Personal und Patient.» – Das Fundament dazu ist der integrierte Erne-Ansatz. Integrierte Lösungen wie beispielsweise das KIS aus Gümliigen schauen auf sehr erfolgreiche letzte Jahre zurück. Es ist heute Realität, dass POLYPOINT als Informationssystem in

verschiedensten Betrieben im Gesundheitswesen ganzheitlich im Einsatz steht. Erfolgreiche Projektabschlüsse der letzten sechs Monate zeugen davon: Akuthäuser wie Kantonsspital Glarus, Kantonsspital Schaffhausen oder Hôpital de La Tour, Genf.

Änderungen virtuos meistern

Auch in der Reha, in der Psychiatrie und in der Langzeitpflege vertrauen Kunden Gesamtlösungen von Erne, bedienen HR genauso wie Medizin. Dr. Christophe Imiger erinnerte allerdings an eine ANQ-Tagung, die vor einigen Jahren stattgefunden hat: «Damals hat ein renommierter Sprecher im Gesundheitswesen gesagt: «Sie werden Ihren KIS-Anbieter hassen». Uns alle hat dieses Statement beeindruckt. Wir haben uns deshalb gefragt: Wieso ist das so?

Es gibt natürlich Gründe für Ängste. Einführungen von Software-Systemen, insbesondere integrativen, sind immer auch organisatorische Projekte; sie bedeuten Änderungen in der Organisation und lösen daher nicht nur eitel Freude aus. Aber die Wetterlage hat geändert: In jüngster Vergangenheit sehen Kunden unserer integrierten Lösungen glücklich aus, ihnen ist beim Projektabschluss Begeisterung ins Gesicht geschrieben. Zufriedene, erleichterte Kunden zeigen, dass man hart miteinander gearbeitet hat und nun das gemeinsam erreichte Resultat schätzt. Kurz und bündig: So sehen Wertschätzung und Vertrauen aus, so sieht letztlich eine erfolgreiche partnerschaftliche Lösung aus.»

Bestgelaunt und angesteckt vom Elan der jungen Erne-Crew liess sich fein tafeln und den Abend lustvoll geniessen.





ANNA ROSSINELLI TAKES TWO TO TANGO

Anna Rossinelli hat recht: Es braucht zwei, zum Tango wie bei eHealth: innovative Lösungsanbieter und zufriedene Kunden.

Offen für innovative Köpfe und Ideen

So weit zu kommen, ist das Resultat einer steilen Lernkurve bei Erne Consulting. Irniger: «Abgeschlossene Projekte wie effiziente Prozessberatung in Kombination mit Personalplanung, Terminplanung, Dokumentation und Leistungserfassung zeigen: Wir können heute KIS.» – Dafür, dass sich diese Erfolgsstory fortsetzt, sorgt ein fruchtbares Betriebsklima für Innovationen. «Wir richten unsere Organisation danach

aus, dass wir Innovationen begünstigen, aufnehmen, verwerten und organisatorisch effizient umsetzen können. Wir wollen autonomen Teams aber auch den nötigen Freiraum lassen, neue Wege zu gehen mit voller Agilität in der Zielerreichung – Freiraum, in dem Wissen entstehen und «gehandelt» werden kann – community. Ein aktuelles Innovations-Projekt ist das WEB-KIS, das von einem Team aus jungen, kreativen Entwicklern mit Herzblut und Kreativität bearbeitet wird.

Noch ein ganz entscheidender Aspekt: Seit Jahren leben wir «Innovation» auch mit Schulen, zum Beispiel mit der Berner Fachhochschule BFH in Biel. Diese Partnerschaft funktioniert beidseits bestens. Die BFH unterstützen wir bei Projektarbeiten, wir betreuen Studenten, auch in house. Wenn wir Bachelor- oder Master-Arbeiten begleiten, ist das Ausdruck einer besonders engen Zusammenarbeit. Sie ist für uns nicht nur ein Nehmen von Skills, sondern auch ein Geben von Expertise.»

Kooperativ zusammen mit den Kunden

Innovative Lösungen entstehen gerade auch im engen Kontakt mit den Kunden. Um das zu fördern, müssen Entwicklung, Partnerschaft und Kundennähe einen anderen, neuen Inhalt gewinnen. Heute sind Produktentwickler und Kunden Partner. So tauschen Entwicklungs- und Consulting-Spezialisten von Erne gemeinsam mit ihren Kunden an ERFA-Treffen interdisziplinär Wissen aus und visieren bessere Lösun-

gen an. Im Bereich der gesammelten Erfahrungen diskutieren Entwicklungsteams Ihre Lösung beim Kunden, Entwickler validieren das Produkt mit dem Endanwender, Produktmanager identifizieren Mehrwerte im Dialog mit den Fachleuten von Spitälern und Heimen. Usability Tests bei den Kunden ist der gelebte Qualitätsanspruch. Software kann auf diese Weise intuitiv verwendet werden. Daher finden vor dem Roll-out gründliche Integrationstests für bestehende Prozesse vor Ort statt. «Das», so Irniger, «sind durchgängige Abläufe vor generischen Bausteinen, das ist echtes agiles Vorgehen – Mehrwert generieren anstelle von Spezifikationen durchpauken.»

Die Ausgangslage ist definiert. Über 100 Erne-Spezialisten nehmen die Zukunft mit grosser Motivation und Kompetenz in Angriff. Der feierliche und in sehr persönlicher Atmosphäre gehaltene Jubiläums-Event im Berner Kursaal bot noch viel Gelegenheit, Vergangenes Revue passieren zu lassen und in die Zukunft zu blicken. Bis spät abends sassern Erne-Fachleute und begeisterte BesucherInnen des Anlasses zusammen, tauschten Erinnerungen aus. Beide sehen mit grosser Spannung den nächsten Entwicklungen das Markts und des Gümliger Unternehmens entgegen. – Wir bleiben ebenfalls am Ball und sind gespannt, welche innovativen Produkte und nachhaltigen Lösungen Erne Consulting während der nächsten 30 Jahre auf den Markt bringen wird.

Text: Dr. Hans Balmer

Product-Owner Jan Reutimann präsentiert die POLYPOINT Tätigkeitserfassung – Ausführungen, die auf grosse Aufmerksamkeit stossen.

