

10 Jahre in der Schweiz:

Das sagen zufriedene Spitäler über ihre SAP-Zusammenarbeit mit ATSP

«Die kennen das Gesundheitswesen»

AT Solution Partner GmbH, kurz ATSP, ist ein global denkendes Spezialunternehmen für SAP-Beratung sowie für passgenaue, lösungsorientierte Prozessoptimierung – im Gesundheitswesen, im öffentlichen Sektor, im Industrie- und Finanzbereich sowie branchenübergreifend. Die Mitarbeiter der 2002 in Innsbruck gegründeten ATSP arbeiten als SAP-Spezialisten und mit ausgeprägtem Branchen-Know-how serviceorientiert für bessere Unternehmensprozesse. «clinicum» war zu Gast am 10-Jahres-Jubiläum von ATSP Schweiz.

Worin bestehen die Trümpfe des Unternehmens? – «Oft sind es die kleinen Schritte, die eine grosse Wirkung erzeugen», betont David Riner, Geschäftsführer von ATSP Schweiz, Olten. «Eine gezielte Optimierung birgt enormes Verbesserungspotenzial. Mit unserem ganzheitlichen Ansatz basierend auf Know-how und Erfahrung optimieren wir gemeinsam mit unseren Kunden ihre Prozesse auf nachhaltige Weise.»

Die Prozesse im Fokus

Als langjähriger Partner von Einrichtungen im Gesundheitswesen, insbesondere von Spitälern, steht ATSP für Beständigkeit, umfassendes Know-how und Tradition. David Riner: «Wir gestalten die Prozesse unserer Kunden ganz-

heitlich, nachhaltig, ressourcenschonend und mit klarem Mehrwert für alle NutzerInnen. Durch unsere Unterstützung sowohl in Projekten als auch im Support garantieren wir Stabilität, Transparenz und Sicherheit der eingesetzten Prozesse und Systeme.» «Das trifft zu», bestätigt Toni Portmann, Leiter SAP CCoE im Luzerner Kantonsspital (LUKS). «Bei uns hat die ATSP auf Anfang 2018 SAP als ERP implementiert und betreut seither zusammen mit den internen IT-Fachleuten das System weiter.» Zufrieden strahlt auch Kurt Amrein, Account Director Healthcare, SAP (Schweiz) AG: «Rückblickend können wir vorbehaltlos sagen, dass es sehr schnell gelungen ist, gemeinsam mit der ATSP, einem langjährigen Partner in Österreich, auch im Schweizer Spitalmarkt interessante SAP-Pro-

jekte erfolgreich zu realisieren. Der Grundstein für eine zielführende und erfolgreiche Zusammenarbeit wurde somit gelegt. Unsere Unternehmen verbindet eine partnerschaftliche Basis, die täglich gelebt wird.» «Heute beschäftigen uns viele SAP-Spitalprojekte und somit gemeinsame Themen wie Analytics, Logistik, der ganze HR-Bereich inkl. Spesenabrechnung aber auch Anforderungen im Bereich der Technologieplattform, weshalb die Zusammenarbeit weiter gewachsen ist. Aus diesem Grund arbeiten wir bei Bedarf in den einzelnen Projekten intensiv zusammen.» «ATSP hat einen grossen Beraterpool mit entsprechender Kompetenz in sämtlichen Bereichen der administrativen Spitalprozesse, wie sie in der Schweiz in der Regel bei unseren Projekten umgesetzt werden. Zudem

Im Luzerner Kantonsspital bedeutete die Anbindung von SAP als ERP ans EPIC eine Herausforderung, die virtuos gemeistert wurde.



Management

ist das innovative Team der ATSP in jeder Situation in der Lage, zukunftsorientierte Ideen und Ansätze einzubringen, die bei unseren Kunden, mit der zur Verfügung stehenden SAP-Technologie (Projektlösungen) oder den vielen Standard-Lösungskomponenten, zusätzlichen Mehrwert generiert.»

SAP massgeschneidert implementiert

David Riner nimmt den Ball auf: «Mit SAP setzen wir eines der leistungsstärksten IT-Systeme der Welt ein. Passgenau auf kundenspezifische Bedürfnisse entwickeln wir zusätzliche Funktionen für die effiziente Vernetzung von Betrieb, Finanzen und allen Subsystemen. Durch unsere Expertise sind wir ausgewiesene SAP-Experten im Gesundheitswesen. Für uns stehen ganzheitliche Lösungen von höchster Qualität im Vordergrund – alles aus einer Hand, damit sich die Mitarbeitenden im Spital auf ihre Arbeit konzentrieren können.» «Das ist im LUKS gut gelungen», berichtet Toni Portmann. «2018 ging es um die Auswahl unseres neuen ERP-Systems. Es erfolgte eine öffentliche Ausschreibung nach GATT/WTO, wobei die Wahl auf SAP fiel; ATSP machte



Toni Portmann,
Leiter SAP CCoE, Luzerner Kantonsspital

dabei das Rennen, weil ihr Angebot am besten auf die Bedürfnisse des LUKS einging, bezüglich Detaillierungsgrad, Knowhow-Nachweis wie auch Referenzen. ATSP hat uns überzeugt. Die Herausforderungen erwiesen sich allerdings als umfangreich. Nach der 6-monatigen Ausschreibungsphase erfolgte die Realisierung innerhalb von 2 Jahren, aufgegliedert in Konzeption 9, Realisierung inkl. Test 9 und Einführung/Cutover 6 Monate. Auch in den Solothurner Spitälern (soH) erfolgte eine öffentliche Ausschreibung nach GATT/WTO für ein neues ERP-System. Das war 2013.

«Den Zuschlag erhielt die ATSP, da ihr Angebot das beste Preis-/Leistungs-Verhältnis sowie mit SAP ein integriertes und etabliertes System beinhaltete», sagt Reto Jacomet, Leiter Business Informatik soH. «Der Kick-off erfolgte im November 2013 und der GoLive konnte erfolgreich per 1.1.2015 erfolgen. Die realisierte Lösung beinhaltet mit SAP IS-H neben den klassischen ERP-Modulen ein für Spitäler entwickeltes Zusatzmodul für die Patientenadministration und die Patientenverrechnung. Für ATSP waren wir das erste Spital in der Schweiz, mit dem ganzen Spek-



Reto Jacomet,
Leiter Business Informatik Solothurner Spitäler

trum von Akutsomatik bis hin zur Psychiatrie. Für ATSP waren sicherlich die Schweizer Spezifika eine besondere Herausforderung, für die soH war es das fehlende SAP-Wissen sowie der grosse Test-Aufwand bei der SAP Einführung.»

«Die grössten Herausforderungen im LUKS waren der Wissensaufbau SAP, weil «Neuland» und die Ressourcenverfügbarkeit, denn das Projekt wurde mit einer schlanken Projektorganisation, bestehend aus den Fachpersonen der involvierten Bereiche (Patientenadministration, Finanzen, Logistik und Pharmazie) umgesetzt», erzählt Toni Portmann. «Gleichzeitig mit dem GoLive erfolgte noch die Einführung des Tarmed; schliesslich ist die Schulung zu nennen, was einen beträchtlichen Aufwand für die rund 500 Fach- und 3000 Service-AnwenderInnen bedeutete inkl. aller nötigen Trainingsmöglichkeiten.»

Weiter gefordert nach dem GoLive

Toni Portmann: «Die Herausforderungen setzten sich fort. Nun ging es um die Anbindung des Medikamentenroboters, was besonders anspruchsvoll

Eine bewährte Basis des Vertrauens

In einer Zusammenarbeit mit ATSP profitieren Kunden von folgenden Vorteilen, wobei gerade die im Artikel von David Riner erwähnten kleinen, aber wichtigen Schritte matchentscheidend sind:

- **Durchgehende Begleitung** von der Prozessanalyse im Vorfeld über die Produktentwicklung bis zur Implementierung
- **Passgenaue Zusatzentwicklungen:** Hierbei werden Funktionserweiterungen – individuell auf den jeweiligen Betrieb zugeschnitten – entwickelt. Diese Ad-Ons werden von den Kernsystemen bis zu allen Subsystemen vollständig integriert.
- **Ganzheitliche Lösungen:** Ziel ist es, ein Produkt aus einer Hand zu bieten, bei dem die NutzerInnen von Flexibilität, Wirtschaftlichkeit, Effizienz, Sicherheit und Nachhaltigkeit profitieren – für eine hohe Kapitalrentabilität.
- **Prozess- und Branchenkenntnisse:** ATSP ist seit ihrer Gründung in Innsbruck und seit 10 Jahren in der Schweiz Garant für umfassende Prozess- und Branchenkenntnisse sowie sehr hoher IT-Kompetenz.

Die Sprache der Spitäler verstehen, um optimale Leistungen zu bieten, das ist das Ziel der ATSP-Mitarbeitenden.



war, weil diese Schnittstellen zum ersten Mal umgesetzt wurden und im Vorfeld nicht im Detail getestet werden konnten. Dabei wurden auch mobile Geräte für die Kommissionierung angebunden. Im Gesamtbetrieb geniesst natürlich die Stabilität aller Geräte oberste Priorität. Stichworte sind hierzu die Integration in die Applikationslandschaft mit ihren vielen Schnittstellen. Betroffen waren 50 Schnittstellen zu über 100 Partneranwendungen. Zusammen schafften wir es jedoch zügig, denn eine ganz besondere Kernkompetenz der ATSP besteht darin, alle Subsysteme mit der eigentlichen Healthcare-Software (IS-H) zu verbinden. Zurückblickend sind unsere «Lessons learned» nach Wahl eines kompetenten Integrationspartners die folgenden:

1. Schulen, schulen, schulen
2. Testen, testen, testen
3. Ausreichende personelle Ressourcen für das Projekt zur Verfügung stellen (Reserven) und auch externe Expertise dazuholen
4. Das Projekt ist nach dem GoLive nicht abgeschlossen, vieles fängt dann erst richtig an und die Organisation braucht für Prozessänderungen Zeit.»

Zufriedenheit auch in Solothurn

Zufrieden mit der bereits 2015 erfolgten SAP-Integration sind auch die Solothurner Spitäler. Reto Jacomet bringt es auf den Punkt: «An allen Standorten der soH konnten die gleichen Prozesse und Funktionen eingeführt werden, was den späteren Betrieb der Lösung vereinfacht hat. Nach der Einführung erfolgte eine Konsolidierungsphase von ca. einem Jahr um das System zu optimieren. Seitdem wurde das System laufend ausgebaut. SAP wurde bei der Einführung glücklicherweise sehr nahe am Standard implementiert. Im Laufe der Jahre sind weitere SAP-Partner ergänzend hinzugekommen, trotzdem funktioniert die Zusammenarbeit mit ATSP zu unserer vollen Zufriedenheit.»

Kompetente Projektarbeit und -begleitung

Bei anspruchsvollen Projekten sind Vertrauen und «Chemie» ausschlaggebend. Welche Erfahrungen haben unsere Interviewpartner dabei gesammelt? – «Im LUKS erfuhren wir die Beratung als professionell. Unsere Einschätzungen aus der Evaluation wurden bestätigt: ATSP ist in der Lage, ein solches Projekt zu meistern, weil sie es schon vielfach bewiesen haben. Zu Beginn mussten wir zwar die räumliche Distanz noch in den Griff kriegen, weil damals noch weniger ATSP-Fachleute von Olten aus arbeiteten, aber wir fanden rasch zueinander. Heute profitieren wir beidseitig von

im Projekt erworbenen Kenntnissen. Daraus sind bei uns ein effizienter Applikationssupport und eine schlanke Supportorganisation entstanden.» Das LUKS glänzt ja durch eine besonders innovative IT-Strategie und hat als erstes Schweizer Spital EPIC (klinisches Informationssystem) eingeführt. Wie gestalten sich da die Schnittstellen mit SAP als ERP? – «Die Einführung mit den unterschiedlichen Architekturen und Datenmodellen – Stichwort: administrativer Fall – hatte es in sich», erinnert sich Toni Portmann. «Bei der EPIC-Einführung musste zuerst ein gemeinsames Verständnis für Architektur und Prozesse erarbeitet werden, bevor die Umsetzung erfolgen konnte. Bei den Erweiterungen erwies sich die Unterstützung durch ATSP trotz zusätzlicher Herausforderungen als optimal. Nach anfänglichem Zusatzaufwand (Handlingfehler, Nachjustierungen/Optimierungen der Schnittstellen) funktioniert das Zusammenspiel zwischen ERP/EPIC heute einwandfrei und stabil.»

Und wie lief das SAP-Projekt bei den Solothurner Spitälern ab? – Reto Jacomet blickt gerne zurück: «Die Begriffe und Prozesse in SAP mussten durch die soH zuerst kennengelernt werden, bis wir ein gemeinsames Verständnis aufbauen konnten. ATSP ist ein verlässlicher Partner mit viel SAP-Fachwissen und hoher konzeptioneller Kompetenz. Probleme wurden sofort angesprochen und gemeinsam gelöst. So konnte der damalige ambitionierte Zeitplan mit fixem Einführungsdatum eingehalten werden. Wichtig war während und

nach der Einführung ein restriktives Change Management. Da die Einführung doch ein paar Jahre zurückliegt, sind zwar einige Erinnerungen verblasst. Dass die ATSP immer noch Dienstleister bei der soH ist, spricht jedoch für sich selbst.

Nachhaltige Partnerschaft

Die beiden Spitäler und ATSP bleiben Partner. Und es bestehen neue Herausforderungen, die es gilt, gemeinsam zu meistern. Bei den Solothurner Spitälern sind es Prozesse und Systeme, die mehr und mehr vernetzt und entsprechend komplex geworden sind. Dies stellt hohe Anforderungen an die Informatik. Reto Jacomet: «Wir verfolgen gezielt eine Digitalisierungsstrategie abgestimmt auf die Unternehmensstrategie der soH. Die Administration soll entlastet werden, die Patienten müssen aber stets im Mittelpunkt bleiben. So wurden seit der SAP-Einführung unter anderem das digitale administrative Patientendossier sowie der SHIP-Standard für den digitalen Datenaustausch mit Kostenträgern eingeführt.

Die ATSP unterstützt uns professionell bei der Umsetzung der Vorhaben. Der hohe Kostendruck im Gesundheitswesen ist sicher die grösste Herausforderung in der nächsten Zeit, welcher wir mit Automatisierung, Digitalisierung und effizienten resp. medienbruchfreien Prozessen erfolgreich begegnen wollen.» Fürs LUKS nennt Toni Portmann folgende künftige «Hausaufgaben»:

Die Solothurner Spitäler, hier der Neubau des Bürgerspitals Solothurn, zählen zu den zufriedenen ATSP-Kunden der ersten Stunde.

