

Stark unterwegs: Sorgfalt für Bestandskunden und Erfolg bei neuen Aufträgen

Für Opale Solutions ist klar: Die gezielte Markt-Präsenz steht im Fokus

An der IFAS nicht mehr als Aussteller mit dabei und bei einer neulichen ERP-Ausschreibung nicht mitgemacht – Zeichen einer Krise bei Opale Solutions? Unsere Branche ist ja praktisch unisono eine diskrete. Ihre Verantwortlichen zählen auf Fakten nicht auf Nachrichten aus der Gerüchteküche. Aber in diesem Fall war eine deutliche Geräuschkulisse zu vernehmen – Grund genug für «clinicum», der Sache auf den Grund zu gehen.

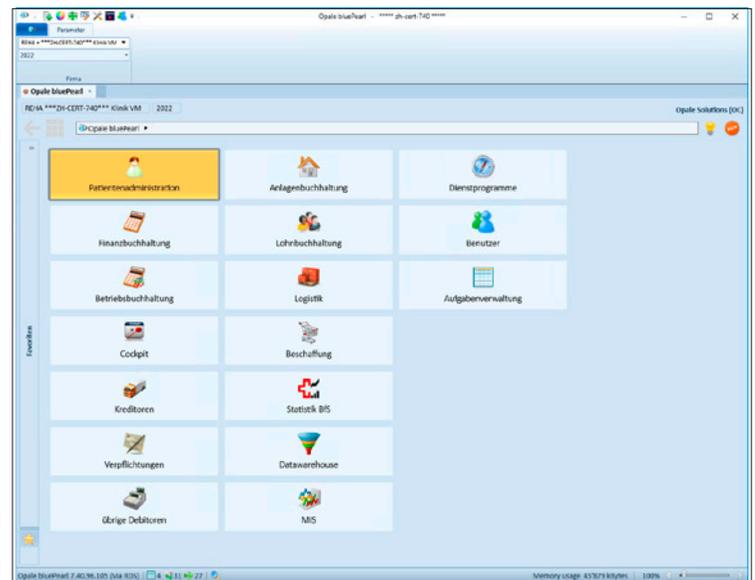
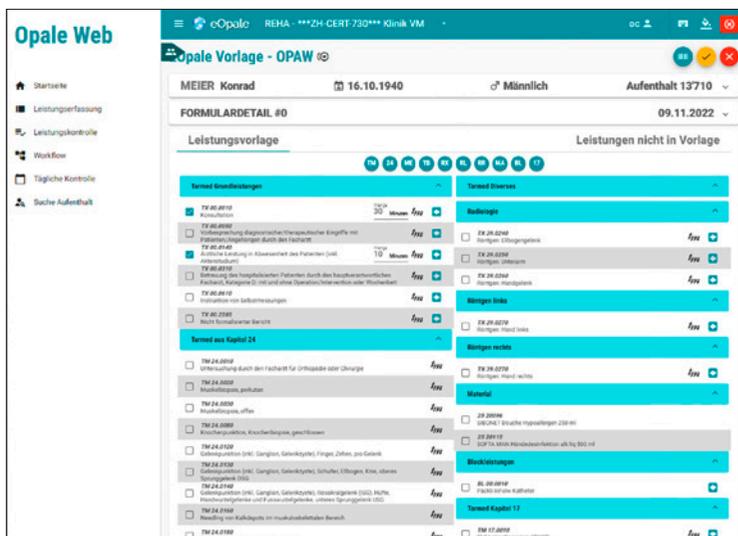
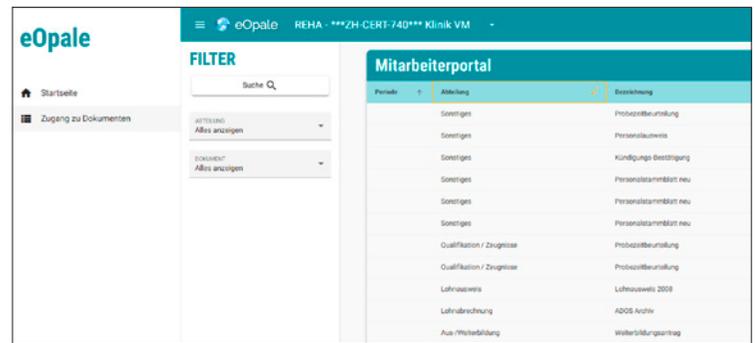
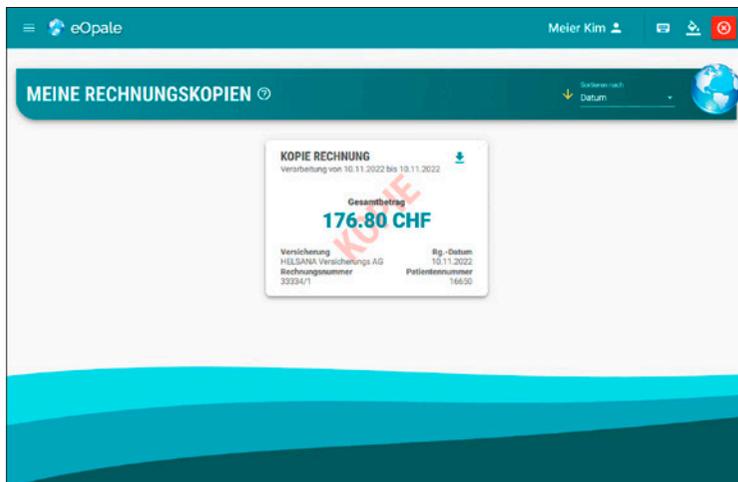
Beim Regionaldirektor für die deutsche Schweiz und das Tessin, Walter M. Huber, tranken wir in Regensdorf einen Kaffee. Wir waren neugierig zu hören, wie er die Gerüchteküche wertet. – Opale Solutions ist einer der führenden ERP-Systemanbieter im Schweizer Gesundheitswesen. Gibt es tatsächlich einen Einbruch in der Geschäftstätigkeit? Hat die Pandemie Spuren hinterlassen?

«Keineswegs», antwortet Walter M. Huber mit einem Lächeln. «Wir haben uns natürlich während der Corona-Krise schon Gedanken darüber gemacht, wie es weitergehe, schliesslich waren wir ja praktisch nur auf Distanz mit unseren Kunden verbunden und wir vermissten den persönlichen Kontakt vor Ort. Wir konnten auch keine Kongresse und andere Branchenevents besuchen. Aber dennoch verlief alles sehr erfreulich.

Unsere vielen Bestandskunden haben uns vertraut und gemeinsam gelang es, die Systempflege inklusive aller Releases problemlos abzuwickeln. Als wir schliesslich auf das Ergebnis des Geschäftsjahres 2020 zurückblickten, zeigte es sich, dass es das bisher beste in der 32-jährigen Opale-Geschichte war. Das wiederholte sich zu unserer Freude 2021, und für 2022 sind wir sehr zuversichtlich.»

Ein leistungsstarkes und bedienungsfreundliches ERP-System, das für ein einwandfreies Datenhandling sorgt, steigert auch die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen.





Mit eOpale bestehen schnelle Tools, die direkt im System per Browser genutzt werden können (v.l. oben nach r. unten): Patientenportal, Mitarbeiterportal, Leistungserfassung und Patientenadministration.

Das sind positive Zeichen und alles deutet darauf hin, dass Sie Ihre Marktposition noch verbessert haben ...

Walter M. Huber: Das trifft zu. Wir sind unseren Kunden äusserst dankbar dafür. Ihr Vertrauen ist ein sehr schönes Zeichen für uns. Wir setzen daher weiterhin alles daran, die partnerschaftlichen Beziehungen auf jeder geschäftlichen Ebene die wir betreuen dürfen, zu pflegen und einen gründlichen technischen Support zu gewährleisten. Besonders erfreulich war auch, dass es uns sogar während der Pandemie gelang, Neueinführungen umzusetzen und neue Mitarbeitende zu verpflichten.

Wir wurden bei nicht öffentlichen Submissionen auch bei jeder Ausschreibung zur Teilnahme angefragt. Drei von vier haben wir bereits gewonnen – eine Entscheidung ist noch ausstehend. Wir haben aus diesem Grund beim kürzlich ausgeschriebenem ERP-Projekt nicht mitgemacht. Eine Teilnahme rechtfertigt sich nur, wenn man genügend Ressourcen zur Verfügung hat, um ein

solches Projekt gefahrlos umzusetzen. Aus Schutz unserer Mitarbeitenden und unserer Bestandskunden gegenüber haben wir auf die Teilnahme der letzten Ausschreibung verzichtet. Das haben wir seit mehr als 20 Jahren so gelebt und werden dies auch künftig aktiv tun.

Vermisst hat man Sie aber trotzdem an der IFAS ...

Wir hatten uns schon 2018 überlegt, ob eine klassische Consumer-Messe für uns als ERP-Anbieter noch das Richtige sei. Die Teilnahme an einem so grossen, aber sehr breit gehaltenen Event bindet sehr viele Mittel. In einem Vorentscheid kamen wir daher schon kurz nach der IFAS 2018 zum Schluss, dass es aus unserer Sicht nicht mehr zeitgemäss sei, weiterhin mit einem grossen Stand an einer Publikumsmesse vertreten zu sein. Für unser doch sehr eng abgestecktes Tätigkeitsumfeld – Entwicklung, Einführung und Ausbau eines Schweizer Branchen-ERP-Systems für Kliniken und Heime – eignen sich eher kleinere spezifische Kongresse und Symposien

auf C-Level, eigene Mikro-Events für unsere Kunden und sehr gezielt eingesetzte Kommunikationsmassnahmen. Wir erreichen dadurch unsere Zielgruppe auf einem direkteren und dadurch schliesslich auch fruchtbareren Weg.

Die Branchenlösung Opale zählt seit über 30 Jahren zu den führenden ERP-Systemen für Spitäler und Kliniken jeglicher Ausrichtung und Grösse sowie für Spitalverbände. Gibt es auch Neu-Entwicklungen? Worin liegt dabei Ihr Fokus?

Vor rund acht Jahren führten wir die ersten Applikationsbereiche der dritten Generation von Opale – genannt Opale «bluePearl» – ein. Während der letzten zwei Jahre kamen nun die beiden letzten grossen Applikationen – Logistik (Material und Medikamente) und Cockpit (Statistik-Tool) – hinzu. Dazwischen sind sämtliche Finanzmodule, u.a. inkl. der Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung, komplett neu entwickelt worden. Wir konnten somit die gesamte Neuentwicklung per Frühjahr dieses Jahres erfolgreich abschliessen und



Walter M. Huber, Direktor Deutschschweiz und Tessin Opale Solutions AG, freut sich über die ausgezeichnete Nachfrage aus dem Markt.

unseren Kunden und zukünftigen Interessenten auf einer neuen technologischen Basis ein vollständig integriertes Administrativsystem für das Schweizer Gesundheitswesen anbieten. Unsere Kunden profitieren von einem umfassenden Applikationsspektrum, welches nebst den Grundfunktionalitäten eines Branchen-ERP-Systems auch die Bereiche Leistungserfassung im Browser, Portale für Patienten und Mitarbeitende, das neue Statistikwesen SDEP (Kantone ZH und Bern), die elektronische Kostengrutsprache, den elektronischen Kreditoren-Workflow und eine komplette DMS-/Archivlösung beinhaltet.

Sämtliche Kunden sind bereits erfolgreich auf Opale «bluePearl» migriert worden. Wir freuen uns sehr, dass Opale nach wie vor das am weitesten verbreitete Administrativsystem der Schweiz ist.

Das motiviert sicher zu neuen Taten ...

Gewiss, wir haben jetzt wieder Luft für neue Entwicklungsprojekte und einen verstärkten Ausbau der Funktionalitäten, die den BenutzerInnen das tägliche Leben erleichtern. Unsere Entwicklungspower nutzen wir derzeit u.a. wie bereits erwähnt für die elektronischen Kostengrutsprachen (Standards nach Forum Datenaustausch und SHIP) und insbesondere für eOpale und die damit verbundenen Möglichkeiten.

Das macht neugierig. Was bedeutet eOpale?

eOpale schafft ganz neue Perspektiven, weil die AnwenderInnen damit ohne Client-Server-Lizenz

arbeiten können. So kann beispielsweise künftig die gesamte Leistungserfassung direkt im Browser erfolgen. Das Modul eOpale bietet unseren Kunden eine webbasierte Lösung für die Leistungserfassung sowie Leistungskontrolle. Die Lösung ermöglicht somit eine ortsunabhängige Leistungserfassung wie zum Beispiel auf einem Tablet. Leistungserfassende können ihre Leistungsformulare mit ihren meistgenutzten Leistungen favorisieren und sie auf diese Weise direkt im Patientenzimmer erfassen. Dank eOpale geschieht das schnell und effizient.

Die gleiche Technologie setzen wir auch beim Mitarbeitenden-Portal ein. So erfolgt ein sicherer Zugriff orts- und zeitunabhängig. Opale bietet neu die Lösung an, dass Mitarbeiter jederzeit Online-Dokumente einsehen können. Der Arbeitgeber hat die Möglichkeit, Lohnabrechnungen und -ausweise, Zwischen- und Arbeitszeugnisse, Qualifikationen usw. elektronisch in das persönliche Dossier des Mitarbeitenden zu übermitteln. Das heisst, jeder Mitarbeiter bekommt einen persönlichen Zugang zu seinem elektronischen Dossier, welches jederzeit Einsicht auf die Dokumente ermöglicht. Damit ist gewährleistet, dass keine unbefugten Personen auf das Mitarbeiterportal zugreifen können. Für jedes Login ist eine Doppelauthentifizierung nötig.

Weitere Funktionalitäten im Rahmen von eOpale folgen bald. Darunter wird sich auch das Basismodul für ein Patientenportal befinden. Sobald eine Rechnungskopie im Patientenportal eintrifft, erhalten die Patienten eine E-Mail mit einem Link. Dank der Zweifaktor-Authentifizierung via SMS gelangen die Patienten auf das Portal, wo sie ihre Rechnungen herunterladen oder ansehen können.

Schliesslich gehört auch eine aufwändige Entwicklung für das Finanz- und Rechnungswesen zu unseren Neuheiten. Im Umfeld des klinikweiten Budgetierungsprozesses können die Kostenstellenverantwortlichen künftig mittels integrierten Workflows direkt auf Finanz- und Personaldaten zugreifen und die Budgets selbstständig in Opale erfassen und pflegen. Auch der bestehende Kreditoren-Workflow wird nochmals um eine wichtige Neuerung erweitert, den Zugriff von extern über mobile Devices.

Das sind interessante Entwicklungen. Werden Sie damit den enormen Veränderungen gerecht, die im Schweizer Spitalmarkt stattfinden? Wie beurteilen Sie die Fusionen und Schliessungen von Spitälern?

Der Markt lässt sich nicht aufhalten. Neue Anforderungen seitens Bund und Kantone verlangen

stetig nach dynamischen Lösungen und der Bereitschaft, sich an neue Bedürfnisse und Anforderungen anzupassen. Die Leistungserbringer und die Lösungsanbieter sitzen daher beide im selben Boot. Nur wer den steten Wandel gemeinsam und vor allem auch partnerschaftlich angeht, hat gute Chancen, sich in diesen «struben» Zeiten zu behaupten und seine Marktstellung zu festigen.

Protektionismus hat kurze Beine. Veränderungen hingegen bieten Chancen. Ich bin der Meinung, dass die Verantwortlichen der Spitäler die aktuell schwierige Situation in der Regel sehr gut meistern und dadurch leistungsstärkere Strukturen schaffen. In wenigen Fällen sind wir natürlich auch betroffen, wenn beispielsweise ein Kunde aufgrund einer Fusion auf ein anderes Primärsystem wechseln oder eine Klinik gar den Betrieb einstellen muss. Aber wir haben während der letzten Jahre immer wieder neue Kunden gewinnen können. Nachhaltig gesehen sind wir also immer stärker geworden.

Ein gewisser Verdrängungsmarkt ist nicht zu übersehen. Werden die Bestandskunden und die jüngsten Akquisitionen ausreichen, um langfristig eine führende Rolle im Schweizer Gesundheitswesen inne zu halten?

Eine gewisse Konzentration ist bereits seit einigen Jahren zu beobachten. Die ausgezeichnete Kundenzufriedenheit und das langsame, aber stete Wachstum bieten ausgezeichnete Grundpfeiler, um auch in einem immer enger werdenden Markt nachhaltig erfolgreich zu sein. Unsere kontinuierlichen Weiterentwicklungen werden vom Markt sehr positiv aufgenommen. Auf diese Weise unterstützen wir den Strukturwandel und geben den Spitälern zeitgemässe und leistungsstarke Lösungen in die Hand.

2023 werden wir, wie bereits erwähnt, Opale «bluePearl» in mehreren grösseren Kliniken in Betrieb nehmen. Diese Systemablösungen, u.a. zweier starker Mitbewerber, bestätigt uns in unserem Schaffen. Die teils sehr langjährigen Opale-Teams an allen drei Standorten – Regensdorf, Genf und Lausanne – arbeiten sehr motiviert und zielgerichtet zusammen. Ich bin überzeugt, dass wir ein sehr gutes Wertesystem aktiv leben und zusammen mit unseren zahlreichen Kunden erfolgreich in die Zukunft sehen können.

Weitere Informationen

www.opale-solutions.ch