

NEWSLETTER / 02.13

Bekannte neue Wege

«POLYPOINT Deutschland GmbH»
/ Seite 3

Von ANQ-Reha bis Pflegeprozess

«Produktepalette»
/ Seite 3

Qualität

«Qualitätsmanagement»
/ Seite 4



Liebe Leserinnen
und Leser

Ich freue mich, Ihnen
hiermit die aktuelle
Ausgabe unseres News-
letters zu präsentieren.
Neu sind diesmal nicht

nur die Inhalte, sondern auch das Erscheinungsbild – dieser Newsletter erscheint gleichzeitig mit unserem neuen Corporate Design.

In dieser Ausgabe möchten wir Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, auch näherbringen, welche Änderungen die im Juni 2013 in Kraft getretene neue Organisationsstruktur mit sich bringt.

Nebst den organisatorischen Änderungen finden Sie natürlich auch Informationen zu den wichtigsten Neuerungen unserer Produktepalette.

Im Rahmen der Etablierung unserer neuen Organisationsstruktur ist uns die Verbesserung des Kundenservices ein zentrales Anliegen. Als Kunde profitieren Sie davon, indem Ihre Anliegen nun direkter und persönlicher durch unser Supportteam bedient werden. Im Beschwerdefall unterstützen wir Sie durch das neu organisierte Eskalationsmanagement, wo ihre Anliegen direkter und damit systematisch behandelt werden.

Zu guter Letzt freut es mich ausserordentlich, Sie über die Gründung der POLYPOINT Deutschland GmbH, unserer Tochtergesellschaft in Berlin, zu informieren.

Sie sehen, unser Unternehmen entwickelt sich stetig weiter und ist somit gerüstet für die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen. Wir freuen uns, Sie mit an Bord zu haben.

Ich wünsche Ihnen bei der Lektüre viel Vergnügen.

Daniel Waeber
Geschäftsführer

PROZESSFÜHRUNG & ORGANISATION

«DIE NEUE FÜHRUNGSSTRUKTUR DER ERNE CONSULTING»

Seit Juni 2013 ist die neue Organisationsstruktur der Erne Consulting in Betrieb. Mit dieser Neuorganisation der Führung erreichen wir mehrere wichtige Ziele:

Bessere Trennung zwischen strategischer und operativer Führung

Unser Verwaltungsrat nimmt die Aufgaben der strategischen Führung intensiver wahr und gibt so klare Vorgaben an die operativ tätige Geschäftsleitung.

Bessere Trennung zwischen personeller und fachlicher Führung

Die Personalführung aus der Geschäftsleitung wird klar von der fachlichen Führung über die Prozessverantwortlichen getrennt.

Bessere Verankerung der Kernprozesse in der Geschäftsleitung

Wir haben die besonders kundennahen Geschäftsbereiche Projekt und Betrieb in der Geschäftsleitung stärker gewichtet.

Ziele verbinden!

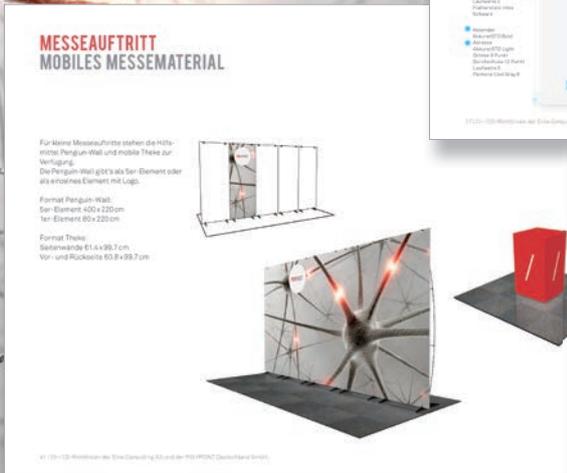
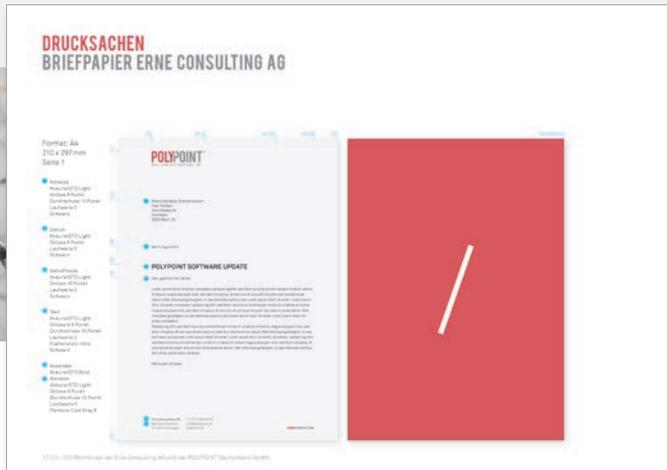
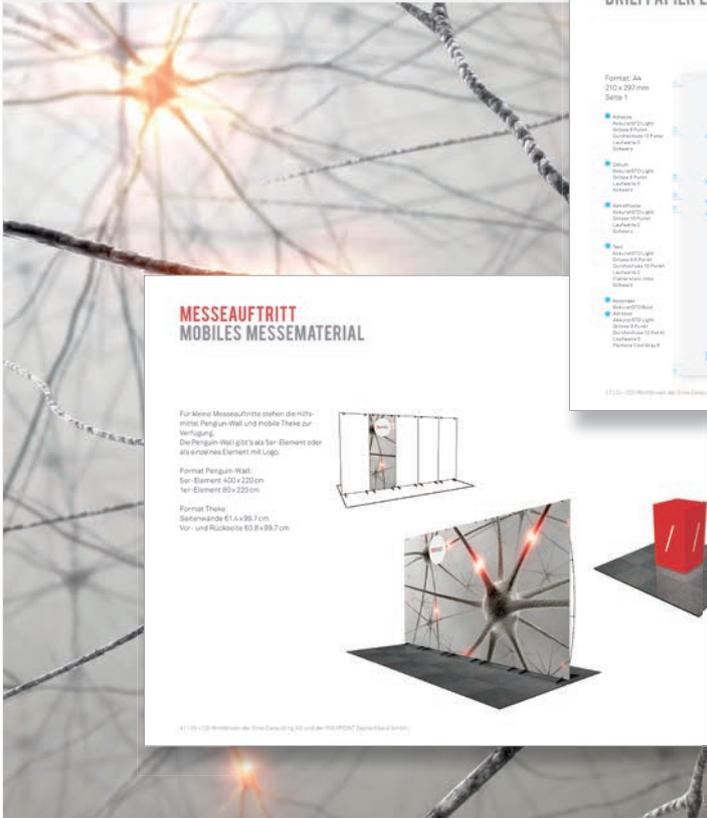
Die schärfere Rollendefinition innerhalb der Führungsstruktur funktioniert nur, wenn gleichzeitig durch klare und qualitativ gute Zieldefinitionen Vorgaben definiert werden.

Intensivierung des Qualitätsmanagements

Mit dem wachsenden Unternehmen haben wir entschieden, mehr Kapazität in unser Qualitätsmanagement zu investieren. Qualität als Querschnittsbereich mit einem Meldungswesen, das Rückmeldungen systematisch und von überall sammelt und verwaltet, ist eine weitere wichtige Verbesserung unserer neuen Führungsstruktur – auf Seite 4 finden Sie hierzu weitere Erläuterungen.

Weitblickende Struktur für weiteres Wachstum

Mit über 60 Mitarbeitenden weisen wir ein stetes und beachtliches Wachstum innerhalb unseres Unternehmens auf. Die neue Struktur ist Voraussetzung für einen möglichen weiteren Ausbau und stellt so die Skalierbarkeit sicher.



NEUES ERSCHEINUNGSBILD

«DARAN WERDEN SIE UNS AB SOFORT UND IN ZUKUNFT ERKENNEN.»

Wir haben unseren visuellen Auftritt komplett überdacht, vom Logo über die Bildwelt bis zur Gestaltung. Herausgekommen ist ein zeitgemässes, geradliniges, selbstbewusstes Erscheinungsbild.

Das Logo

Erne Consulting und POLYPOINT erhielten beide ein neues Logo. Was sie verbindet: der Schrägstrich, der sich aus dem Übergang nach dem Y in POLYPOINT ergibt, aber ebenso aus dem Übergang zwischen Erne und Consulting. Der Schrägstrich wird Ihnen in der Kommunikation noch öfter begegnen, wie zum Beispiel auf der Titelseite dieses Newsletters. Er steht für die Verbindungen, für Beziehungen und für Vielseitigkeit. Beim Programmieren wird er zum Verbinden und Öffnen gebraucht.

Der Slogan

«WEIL IHRE ZEIT WERTVOLL IST.» Das ist unsere Grundhaltung, die wir als Anspruch und Leitmotto zu unserem Logo stellen. Mit unserer Arbeit wollen wir dafür sorgen, dass Ihrem Personal die

entscheidenden Informationen sofort zur Verfügung stehen. Das ist die Voraussetzung für eine optimale Betreuung Ihrer Kundinnen und Kunden. Die Informationstechnologie soll dabei nicht nur ein praktisches Arbeitsinstrument sein, sondern vor allem auch Zeitersparnisse bringen.

Die Bildwelt

Als grosse Hauptbilder verwenden wir neu schöne Makroaufnahmen von Neuronen. Sie symbolisieren vieles: zum Beispiel die Verknüpfungen und den Informationsaustausch, wie sie unsere Lösungen und Ihre Arbeit erfordern. Sie stehen ebenso für die Komplexität sowohl der IT-Programme wie auch des Gesundheitswesens. Zudem stellen sie die Schnittstellen dar, an die wir unsere Lösungen erfolgreich anbinden können. Und schliesslich geht es bei aller Technologie immer um Menschen: Nur um deren Wohl drehen sich unsere Lösungen.

POLYPOINT DEUTSCHLAND GMBH

«POLYPOINT GEHT BEKANNTE NEUE WEGE»

Unsere Produkte werden seit rund 20 Jahren auch auf dem deutschen Markt eingesetzt. Insbesondere die Personaleinsatzplanung ist in Deutschland sehr gut positioniert.

Gemeinsam mit unserem Vertriebspartner haben wir beschlossen, die Geschäfte in Deutschland aktiv zu übernehmen und den Markt nicht nur aus Sicht Produktentwicklung zu bedienen.

Hierfür wurde in Deutschland ein eigenständiges Tochterunternehmen der Erne Consulting AG gegründet:

Die POLYPOINT Deutschland GmbH mit Sitz in Berlin übernimmt ab dem 1. Januar 2014 den Betrieb und die Betreuung der bestehenden Kundschaft. Sämtliche Kundenverträge werden durch das Tochterunternehmen vom Vertriebspartner übernommen. Das beim Vertriebspartner bestehende, äusserst motivierte Mitarbeiterteam wechselt ebenfalls in das gegründete Tochterunternehmen.

So ändert sich für die Bestandskunden in Deutschland lediglich die Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

Der Aufbau erfolgt in Form eines Projektes, welches per Ende 2014 abgeschlossen sein wird. In diesem Rahmen werden die Betriebsprozesse an die in der Schweiz vorhandenen adaptiert. So werden wir gegenseitig Synergien nutzen können.

Mit der aktiven Rolle in Deutschland und der dort geschaffenen Basis in Deutschland kreieren wir zusätzliches Marktpotenzial und damit eine strategisch wichtige Wachstumsmöglichkeit.

Die Vorteile für den Schweizer Markt sind offensichtlich:

- Zuwachs von 120 Kunden im Bereich Personaleinsatzplanung.
- Durch Vergrösserung des Marktvolumens schaffen wir mehr Entwicklungsressourcen.
- Nutzung von Synergien der beiden Märkte Schweiz und Deutschland.
- Ihr Investitionsschutz in POLYPOINT wird durch diese Strategie positiv beeinflusst.

NEWS AUS DER PRODUKTEPALETTE

Termin-Erinnerung per SMS

In der Terminplanung können Patienten in POLYPOINT per SMS an Ihre Termine erinnert werden. Dabei werden erstmals die Möglichkeiten der neuen POLYPOINT-Technologie verwendet.

Guthabenanspruch

Neue spezielle Rundungsregeln ermöglichen die gezieltere Berechnung des Anspruchs von Guthaben auch bei kurzen Anstellungen. So kann zum Beispiel ein Anspruch erst dann entstehen, wenn die Mitarbeitenden länger als eine gewisse Mindestzahl von Tagen beschäftigt wurden.

BI-Anbindung

Die neu entwickelten Schnittstellen für BI-Systeme bieten eine performante, releasefähige und nicht zuletzt fachliche Darstellung der in POLYPOINT erfassten Daten.

Behandlungsauftrag

Um den neuen Anforderungen des Datenschutzes gerecht zu werden, wurde in POLYPOINT das Konzept eines Behandlungsauftrages umgesetzt. Abhängig von Organisationseinheit oder Rolle des Behandelnden können die Möglichkeiten des Zugriffs auf sensible Daten gesteuert werden, ohne dabei die Patientensicherheit zu gefährden. Nicht zuletzt wird es mit diesem Konzept auch möglich, genau zu prüfen, welche Personen Zugriff auf Behandlungsdaten eines Patienten hatten.

ANQ-Reha

Mit der Version g2.9.1 steht Ihnen die Datenerfassung ANQ-Reha zur Verfügung. Die Assessments sind dabei bezüglich Konformität mit ST-Reha vorbereitet. Neben Assessments stehen auch geeignete Kontrollfunktionen bereit, um einen möglichst reibungslosen Export zu garantieren.

Pflegeprozess

Die Integrationstiefe des Pflegeassessments in die Pflegediagnose und die Massnahmenplanung wurden stark erweitert. Von Grund auf neu entwickelt wurde die Verordnung von Pflegemassnahmen. Sie geht nun einfacher, schneller und intuitiver von der Hand.

Kurvenblatt

Die Darstellung des Kurvenblattes bietet tief greifende Ergänzungen. Insbesondere werden Zeitpunkt und Dauer der Abgabe skaliert dargestellt und können mithilfe von Hilfslinien in Relation zu Vitalwertmessungen gesetzt werden.

Medikation und Vitalwerte

Neu stehen dem Benutzer sowohl Insulin- als auch Ratenverordnungen zur Verfügung. Des Weiteren können auch patientenspezifische Vitalwerte abgebildet werden.

QUALITÄTSMANAGEMENT

«ETABLIERUNG PROZESSFÜHRUNG UND NEUES MELDEWESEN»

Prozessführung im QMS

Mit der neuen Betriebsorganisation nach Prozessen wurden auch neue Ansprüche an das Qualitätsmanagement gestellt.

Es gibt keine Trennung zwischen Geschäfts- und Qualitätsprozess mehr.

Die Prozessorganisation wurde in unserem neuen Managementtool Casewise® abgebildet. Eine wichtige Neuerung in der Prozessmodellierung stellt die Darstellung nach dem Service-Blueprint-Modell dar. Mit dieser Methodik haben wir die Kundensicht in die Prozesse eingebracht. Dies ergibt ein besseres Verständnis für alle Mitarbeitenden, wann der Kunde involviert ist.

Dies wiederum wird indirekt einen positiven Einfluss auf die Kommunikation mit unseren Kunden herbeiführen.

Eskalationsmanagement

Als weitere wichtige Neuerung im Qualitätsmanagement kann das Meldewesen genannt werden.

Meldungen von unseren Kunden haben ein hohes Gewicht erhalten. Mit unserem neuen Eskalationshandling können wir die wichtigen Kundenmeldungen in die Prozesse einfliessen lassen. Denn es sind die Rückmeldungen unserer Kunden, welche uns noch besser machen.

Das neu etablierte Eskalationsmanagement ermöglicht den jeweiligen Verantwortlichen, aktiv in den Prozessen Ausnahmesituationen zu erwirken, um eine möglichst rasche Normalisierung herbeizuführen – immer mit dem Ziel, dass die Arbeiten wieder in den geordneten Bahnen, sprich Prozessen, vorgenommen werden können.

In diesem Sinne freuen wir uns auf Ihre Meldungen und stehen für Ihre Anliegen gerne zur Verfügung.

SUPPORTORGANISATION

«UNSERE SUPPORTORGANISATION ENTWICKELT SICH – FÜR SIE!»

Gestärkt durch die in diesem Sommer vollzogene Firmenreorganisation, verbessert sich auch unsere Supportorganisation.

Um den Bedürfnissen unserer Kunden besser gerecht zu werden, haben wir in den letzten Monaten unsere Ablauforganisation im Supportbereich ganzheitlich überprüft und wo nötig überarbeitet bzw. verbessert.

In erster Linie wurde sichergestellt, dass künftig sämtliche Telefonanrufe zentral entgegengenommen werden. Um die Priorität Ihrer Anliegen korrekt festzulegen, wird umgehend eine erste Triage vorgenommen.

Die Anfragen werden anschliessend direkt den jeweiligen Fachspezialisten zugeordnet. Dank dieser Massnahme können die Aufgaben nicht nur besser organisiert und Antwortzeiten optimiert werden, im Fall von anspruchsvollen oder zeitkritischen Problemen können unsere Teams auch schneller reagieren.

Durch den Ausbau mittels zusätzlicher personeller Ressourcen erreichen wir künftig ausgezeichnete Reaktionszeiten: 90% der eingehenden Anrufe werden innert weniger Sekunden entgegengenommen.

Parallel dazu wird aktuell nicht nur unser Supportteam erweitert, sondern auch dessen Fach- und Beratungskompetenz. Dies mit der klaren Zielsetzung, Ihnen sämtliche Fragen, die im

Zusammenhang mit dem Betrieb von POLYPOINT stehen, schneller beantworten zu können.

Motiviert sehen unsere Teams bereits den kommenden Monaten entgegen: Auf Anfang 2014 wird ein neues, einheitliches System als Hilfsmittel für die Bearbeitung von Anfragen eingeführt. Dieses wird auch unseren Kunden als neue Plattform für den Onlinesupport dienen und ersetzt die bisherige Lösung. Dank einer eindeutigen Referenznummer wird künftig die einfache, betriebsweite Nachverfolgbarkeit aller Anfragen sichergestellt.

Unsere Bestrebungen, die Qualität unserer Dienstleistungen laufend zu verbessern, werden wir stets mit Engagement fortsetzen. Wir freuen uns, entsprechend Ihren Bedürfnissen Lösungen präsentieren zu dürfen.