

TIP HCe

Business Intelligence im Gesundheitswesen

TIP Day 2017 – Service und Support

Uwe Ohlrogge

Serviceleitung Business Intelligence

Agfa HealthCare

Geschäftsbereich TIP HCe

TIP HCe

AGFA 
HealthCare

Lokale Verfügbarkeit beim Kunden

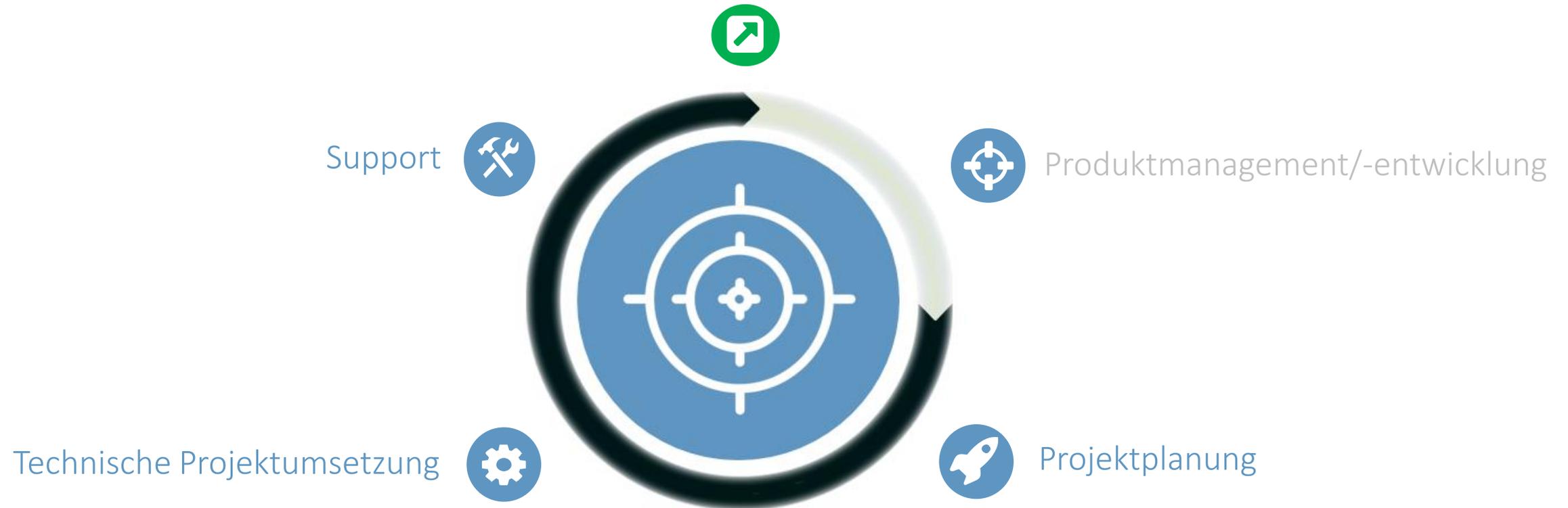
- Vertrieb
- Projekteinführung/
Consulting
- Service vor Ort



Zentrale Kompetenz in Graz

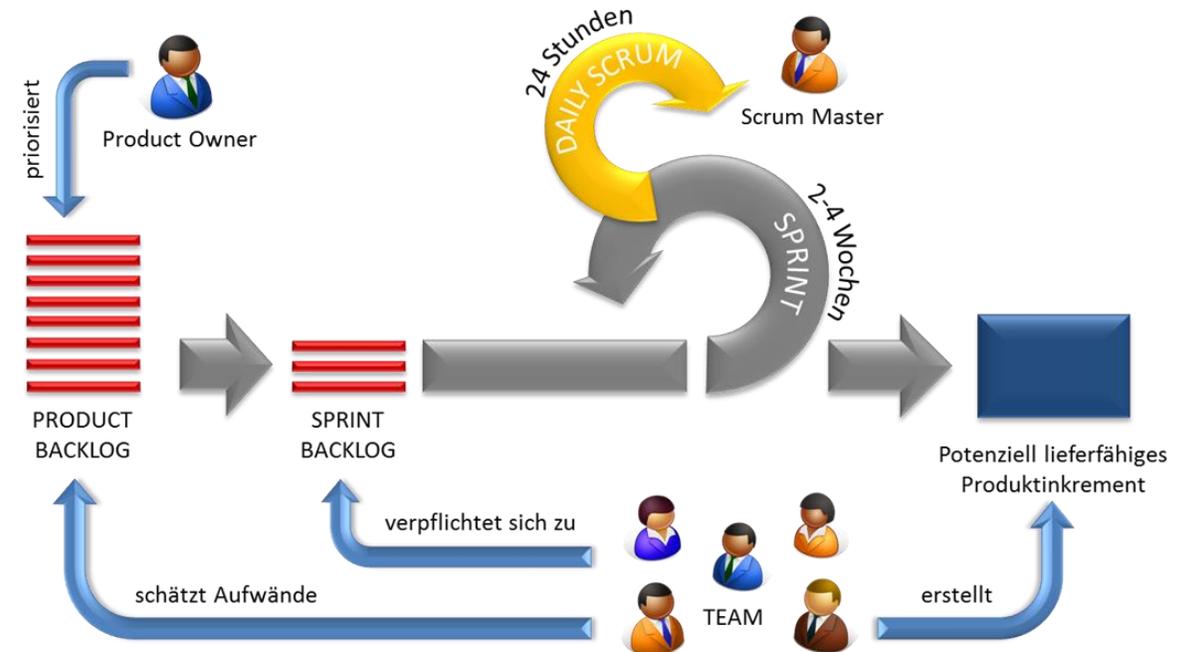
- Produktentwicklung
- Produktmanagement
- Technische Projektumsetzung
(remote)
- Support

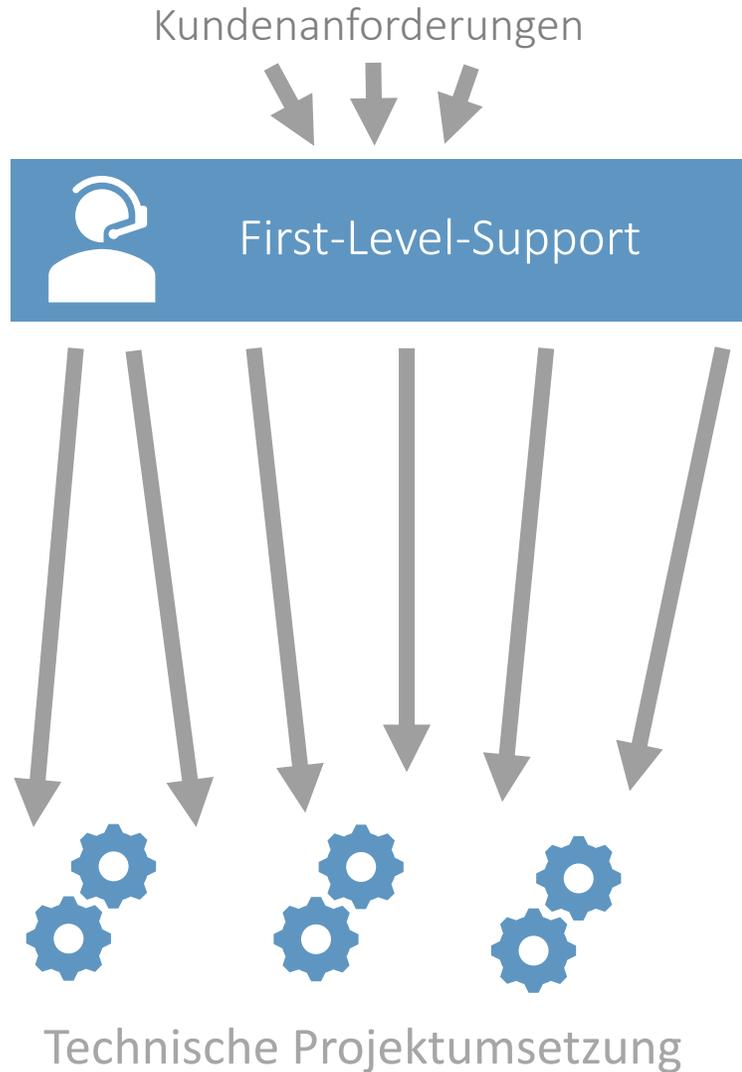
Kundenanforderungen an ein Projekt



Die räumliche Nähe ermöglicht eine enge interne Kommunikation aller an einem Projekt Beteiligten

- Projektanforderungen
- Festlegung eines Meilensteinplans
- Umsetzung der Meilensteine in *14 Tage-Sprints*
- Kein Festhalten an „starrten“ Plänen sondern flexibles Anpassen an aktuelle Projektbedürfnisse
- Planung der Backlog Items im Team (Sprint Backlog)
- Transparente Projektfortschritte



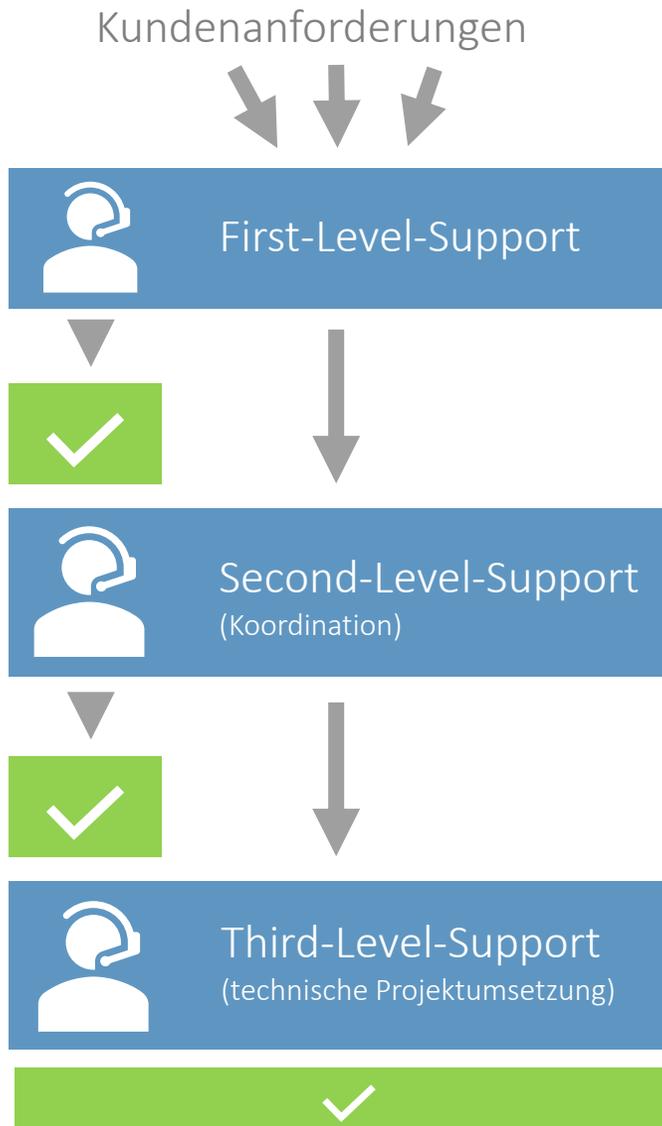


- First-Level-Support → R&D „on demand“

Herausforderungen:

- Wachsende Kundenzahl = erhöhtes Ticket-Aufkommen
- Sicherstellen der Antwortzeiten und der Bearbeitungsqualität

Um die bestehende Supportqualität halten zu können, haben wir unsere Organisationsstrukturen angepasst!



- Neben Ausbau des First-Level-Supports, Implementierung Second-Level- und Fokussierung im Third-Level-Support
- Schärfere Trennung zwischen Wartungstickets und Projekttickets
- Ticket-Kategorisierung im First-Level-Support mit IHRER Hilfe: *einfach – mittelkomplex – komplex*
- Strukturierte Planung und Bearbeitung komplexer Calls in Sprints
- Ausbau des bestehenden Ticketsystems zum besseren Follow-up eingehender Tickets

*Je nach Kategorie löst das jeweilige Supportlevel das Ticket:
kurze Wege, beschleunigte Bearbeitung*

- Anpassung der zentralen und lokalen Mitarbeiterkapazitäten der Bereiche Projektmanagement, Service und Support an die Markt- und Kundenanforderungen
- Stärkung der Beratungsleistungen auf „Augenhöhe“
 - Berater mit Krankenhaus-Know-how
 - Ausbau der lokalen Consultingleistungen
- Fokussierung auf BI-Consulting-Leistungen
 - Beratungsdienstleistungen im Bereich TIP HCe
 - Berichtserstellung, Reportverteilung etc.
 - KORE/KTR-Beratung / Erlösverteilung
 - TIP-Produktschulungen
 - Definition von Entwicklungsanforderungen für technische Umsetzungen in Projekten oder im Standardprodukt
 - Erbringung von Beratungsdienstleistungen bei Neuprojekten/ Nachverkaufsprojekten

