



ORBIS HEALTHCARE

WEBSERVICE VERKNÜPFT SAP® ERP HCM MIT SCHICHTPLANUNGSSOFTWARE

„Wir haben SAP ERP HCM mit dem Schichtplanungsprogramm Harmony kombiniert. Dadurch können wir den Einsatz unserer Mitarbeiter und Fachkräfte sorgfältiger und wirtschaftlich sinnvoller planen.“

Mirella Bouweriks, Leiterin der Personalabteilung, Orbis Healthcare Group

AUF EINEN BLICK

Unternehmen

- Name: Orbis Healthcare Group
- Stammsitz: Sittard, Niederlande
- Branche: Gesundheitswesen
- Produkte und Services: Krankenhaus, Psychiatrie, Pflegeeinrichtungen, Hospiz, ambulante Pflegedienste
- Mitarbeiter: 6.300
- Internetadresse: www.orbisconcern.nl
- Implementierungspartner: SAP® Consulting, ORTEC (Gouda, Niederlande)

Die wichtigsten Herausforderungen

- Hohe Leistungsfähigkeit trotz zunehmender Personalknappheit in den Niederlanden
- Effektivere Zeitplanung für Abteilungen
- Optimierter Einsatz der Mitarbeiter und Fachkräfte

Projektziel

Verknüpfung der Lösung SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM) mit einer Fremdsoftware für die Personaleinsatzplanung

Lösungen und Services

- SAP ERP HCM
- Technologieplattform SAP NetWeaver®

Highlights der Implementierung

- Ausgezeichnete Zusammenarbeit zwischen ORTEC und SAP
- Angestoßen über die Community-Definitionsgruppe und das Enterprise-Services-Community-Programm von SAP

Entscheidung für SAP

- Integration von Fremdsoftware
- Serviceorientierte Architektur

Hauptnutzen für den Kunden

- 6 Planer anstelle von bisher 85 Planern
- Zeitaufwand für die Erstellung von Schichtplänen um 50 % gesenkt
- Kosten durch Überplanung von Personal um durchschnittlich 2,5 % gesenkt
- Manuelle Datenerfassung entfällt, niedrigere Fehlerquoten und schnellere Datenübernahme
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch Transparenz des neuen Planungsprozesses, Webzugriff auf Schichtpläne und Überprüfung der Vergütung durch den Abgleich der Arbeitszeit anhand von Entgeltnachweisen

Vorhandene Systemlandschaft

Manuelle Methoden und Microsoft-Excel-Tabellen

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Datenbank: Microsoft SQL Server
- Hardware: HP Compaq
- Betriebssystem: Microsoft Windows



Die Orbis Healthcare Group wollte die Erarbeitung von Personaleinsatzplänen rationalisieren. 85 Abteilungsleiter, Krankenpflegekräfte und Sekretärinnen mussten jeden Monat ihre eigentliche Arbeit zurückstellen, um mithilfe handschriftlicher Notizen und Microsoft-Excel-Tabellen Schichtpläne zu erstellen. Das war für das Unternehmen nicht länger hinnehmbar. Orbis fand die Lösung in einer Verknüpfung von SAP® ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM) mit der Personaleinsatzplanungssoftware Harmony von ORTEC. Als Bindeglied zwischen beiden Anwendungen fungieren Webservices auf Grundlage der Technologieplattform SAP NetWeaver® und der serviceorientierten Architektur.

In nur zwei Wochen haben SAP und ORTEC einen bidirektionalen Webservice entwickelt, der jetzt allen Kunden als eine von SAP zertifizierte wiederverwendbare Schnittstelle zur Verfügung steht. Der Webservice überträgt automatisch Personaldaten aus SAP ERP HCM (wie z. B. Kontaktdaten, Qualifikationen, Verfügbarkeit, Informationen zu neuen Mitarbeitern und Krankheitstagen sowie die Kapazitätsdetails befristeter Arbeitskräfte) in die Anwendung Harmony. Die Planer können anschließend Simulationen ausführen, um den Personaleinsatz zu optimieren. Die Daten der endgültigen Schichtpläne und geleisteten Arbeitsstunden werden dann in SAP ERP HCM übernommen.

Die dabei erzielten Ergebnisse können sich sehen lassen: Die gesamte Planung wird jetzt von sechs Mitarbeitern erledigt. Der Zeitaufwand für die Erstellung der Einsatzpläne konnte um 50 % reduziert werden. Zudem stellen die Orbis-Werkzeuge sicher, dass jeder Schicht die erforderliche Anzahl an

Mitarbeitern zugeteilt wird. Die durch Überbesetzung anfallenden Kosten konnten im Konzern um durchschnittlich 2,5 % gesenkt werden. Dank des neuen Webservice entfällt die manuelle Datenerfassung. Überdies konnten die Fehlerquote gesenkt und die Datenübertragung beschleunigt werden. Außerdem sind die Mitarbeiter zufriedener. Sie können zum Beispiel über das Konzernportal auf ihre Schichtpläne zugreifen und ihre Vergütung durch den Abgleich ihrer Arbeitszeit mit Entgeltnachweisen überprüfen.

„Zunehmende Personalknappheit zählt zu den größten Herausforderungen im Gesundheitswesen, und in naher Zukunft muss mit Engpässen gerechnet werden,“ erklärt Mirella Bouweriks, Leiterin der Personalabteilung bei Orbis. „Gleichzeitig steigen durch die alternde Bevölkerung die Anforderungen an das Gesundheitswesen. Hinzu kommt, dass wir aus Wettbewerbsgründen effizienter sein müssen. Wir haben darum SAP ERP HCM mit dem Schichtplanungspro-

gramm Harmony kombiniert. Dadurch können wir den Einsatz unserer Mitarbeiter und Fachkräfte sorgfältiger und wirtschaftlich sinnvoller planen.“

Das zahlt sich aus, denn bei der Personalverwaltung fallen hohe Kosten an. „Über 70 % der Kosten bei Orbis hängen mit dem Personalwesen zusammen“, erklärt Bouweriks. „Wenn das Personalwesen effizienter arbeitet, spart das viel Geld – und zwar schnell.“

Integration ist unausweichlich

Orbis verwendete bereits SAP ERP HCM für die Personalabrechnung und die Erstellung von Organisationsmodellen, als es sich für den Einsatz von ORTEC-Software entschied. ORTEC ist einer der größten Anbieter von modernen Planungs- und Optimierungslösungen. Die Personaleinsatzplanungssoftware von ORTEC bietet Funktionen für die Kapazitätsplanung, Erstellung von Schichtplänen, Arbeitsplatzzuweisung und Mitarbeiter-Self-Service und ermöglicht Planern die schnelle Erstellung und Verwaltung von Schichtplänen.

„ORTEC ist in den Niederlanden Marktführer im Bereich Personaleinsatzplanung“, erklärt Bouweriks. „Wir wollten ORTEC-Software verwenden. Und wir wollten außerdem den Informationsaustausch zwischen den Abteilungsplanern und dem Personalwesen automatisieren. Wir haben erkannt, dass das möglich ist: Wir brauchten einen Webservice, der SAP ERP HCM mit unserem Schichtplanungsprogramm Harmony verknüpft.“



„Wenn das Personalwesens effizienter arbeitet, spart das viel Geld – und zwar schnell.“

Mirella Bouweriks, Leiterin der Personalabteilung, Orbis Healthcare Group

Früher mussten die Abteilungen ihre Schichtpläne selbst erstellen, wobei jede Abteilung ihr eigenes Verfahren hatte. Die Pläne wurden dann an die Personalabteilung übergeben und mussten in der SAP-Software manuell erfasst werden. „Das Ganze war ziemlich umständlich und antiquiert“, fasst Bouweriks zusammen. „Das Verfahren war zeitaufwendig und führte zu zahlreichen Fehlern. Außerdem war es äußerst schwierig, Daten zu extrahieren, um die Schichtpläne und Kosten von Abteilungen zu vergleichen. Dadurch wurde die Planung erheblich erschwert.“

SAP NetWeaver: das Fundament der serviceorientierten Architektur

ORTEC und SAP entwickelten den von Orbis gewünschten Webservice auf der Basis der Technologieplattform SAP NetWeaver. SAP NetWeaver bildet die technische Grundlage für alle SAP-Lösungen und für die serviceorientierte Architektur. Der Webservice bei Orbis wurde mithilfe von SAP NetWeaver Process Integration entwickelt, einer

Speicher agiert als Integration Broker, sodass Unternehmen geschäftsprozessübergreifend und auch über Unternehmensgrenzen hinweg zusammenarbeiten können – und zwar sowohl mithilfe von SAP-Komponenten als auch mit Fremdkomponenten.

Orbis stieß das Projekt für den Webservice über eine Community-Definitionsgruppe an. Bei Definitionsgruppen handelt es sich um Fokusgruppen für verschiedene Branchen im Rahmen der von SAP gegründeten Enterprise Services Community. In diesem Forum arbeiten SAP-Kunden und Lösungsanbieter – wie z. B. ORTEC im Bereich der Personaleinsatzplanung – mit SAP zusammen, um Enterprise Services und Geschäftsprozesse zu definieren. Dabei tauschen sich die Mitglieder der Community-Definitionsgruppen direkt mit den Entwicklern und Wirtschaftsanalysten von SAP aus. Die geschäftlichen Anforderungen der Auftraggeber werden in Servicepaketen umgesetzt, die mit allgemein akzeptierten Geschäftskomponenten und -objekten

erklärte Bouweriks. „Von dieser Zusammenarbeit profitiert der Kunde, der sonst ständig für den Kommunikationsfluss sorgen und zwischen den zwei Parteien vermitteln müsste. Die Zusammenarbeit zwischen ORTEC und SAP war ausgezeichnet.“

Krankenhaus- und Pflegenetzwerk mit Zukunftscharakter

Orbis nutzt die neuen Funktionen, um für die 4.000 Mitarbeiter im Krankenhaus und der Psychiatrie Schichten zu planen. Im nächsten Schritt möchte der Konzern die Schichtplanungsfunktion für sein Netzwerk aus Pflegeheimen, Hospizeinrichtungen und ambulanten Pflegediensten einsetzen.

Diese Initiative passt hervorragend zum erklärten Ziel des Konzerns, das Krankenhaus- und Pflegenetzwerk der Zukunft aufzubauen. Orbis arbeitet nach dem Motto „Spitzentechnologie und Nähe zum Menschen“: Eine hohe Qualität der Gesundheitsdienstleistungen soll durch den effektiven Einsatz modernster Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht werden.

„Wir wollten den Informationsaustausch zwischen den Abteilungsplanern und dem Personalwesen automatisieren. Wir haben erkannt, dass das möglich ist: Wir brauchten einen Webservice, der SAP ERP HCM mit unserem Schichtplanungsprogramm Harmony verknüpft.“

Mirella Bouweriks, Leiterin der Personalabteilung, Orbis Healthcare Group

systemeigenen Webinfrastruktur, die offene Standards nutzt und mehrere Kommunikationsansätze unterstützt. SAP NetWeaver Process Integration bietet ein zentrales gemeinsames Repository für Schnittstellen. Dieser

arbeiten und einen bestimmten Prozess unterstützen.

„SAP und ORTEC wollten unbedingt ein optimales Ergebnis erzielen und arbeiteten reibungslos zusammen“,

Die neue Orbis-Klinik in Sittard kann dafür als Beispiel dienen: Sie gilt als eines der innovativsten und fortschrittlichsten Krankenhäuser in den Niederlanden. Die gesamte Verwaltung erfolgt elektronisch, z. B. über elektronische Patientenakten. Papier ist überflüssig geworden – sämtliche Patientenakten, sowohl die neuen als auch die alten, liegen in digitaler Form vor. In jedem Krankenzimmer sorgt ein Terminal neben dem Bett mit Fernsehen, Internet und Intranet für

Komfort. Gleichzeitig dienen die Terminals als virtueller Arbeitsplatz: Dank der Chipkartentechnologie kann das Krankenhauspersonal von jeder beliebigen Arbeitsstation auf die Patientenakten zugreifen.

„Wir möchten vollständig digitalisiert sein und ganz ohne Papier auskommen“,

erklärt Bouweriks. „Die Informationen müssen unabhängig von Ort und Zeit verfügbar sein. Mit diesem Webservice, der SAP ERP HCM mit der Personaleinsatzplanungssoftware Harmony von ORTEC verknüpft, kann jede Abteilung elektronisch Schichtpläne erstellen und anzeigen.“

ORTEC

50 095 195 (09/05)

©2009 by SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere hier genannte Business-Objects-Produkte und -Services sowie die zugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken von Business Objects S.A. in den USA und in anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen aufgeführten Namen von Produkten und Services sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben in diesem Dokument sind unverbindlich und dienen lediglich Informationszwecken. Die Produktspezifikationen können von Land zu Land unterschiedlich sein.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die einzigen Garantien für Produkte und Services des SAP-Konzerns sind in der vertraglichen Garantieerklärung enthalten, die gegebenenfalls den entsprechenden Produkten und Services beigelegt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.