

SIEMENS Healthineers

Siemens Healthineers steigert mit ServiceNow die Effizienz und ebnet den Weg für künftiges Geschäftswachstum



Schnellere Bearbeitungszeiten und weniger Probleme



Flexiblere IT-Abteilung erfüllt Geschäftsanforderungen



Mehrwert durch Steigerung von Produktivität und Effizienz

Siemens Healthineers benötigte eine Plattform, die das Geschäftswachstum unterstützt

Siemens Healthineers ist einer der weltweit führenden Anbieter von Medizintechnik und Dienstleistungen, mit denen Gesundheitsdienstleister die Gesundheitsversorgung verändern, die Patientenzufriedenheit verbessern und den Einsatz von Präzisionsmedizin erweitern können.

Mehr als 600.000 bei Kunden in 75 Ländern installierte Systeme zeigen die globale Präsenz von Siemens Healthineers. Jede Stunde kommen somit über 240.000 Patienten mit einem System oder einer Dienstleistung des Unternehmens in Berührung. Mehr als 70% der kritischen klinischen Entscheidungen auf der ganzen Welt werden direkt von der Technologie des Unternehmens beeinflusst.

Die Größe des Unternehmens und die lange Geschichte innerhalb der größeren Siemens-Organisation vor dem Börsengang führten zu einer komplizierten IT-Landschaft bestehend aus unterschiedlichen, isolierten Systemen und Diensten. Das Unternehmen war zudem mit vielen unflexiblen Anwendungen konfrontiert mit nur einem oder wenigen dedizierten Anwendungsfällen.

Jochen Hostalka, Head of IT Customer Services and Enterprise Services bei Siemens Healthineers, erklärt: „Unsere bisherigen IT-Systeme boten ein mehrdimensionales Bild. Es ist ein wirklich großes Unternehmen mit einer langen Geschichte. Das hat auch der IT-Infrastruktur eine lange Tradition verschafft. Als IT-Team konnten wir deutlich sehen, dass wir viele ‚Pipes‘ hatten, aber als Unternehmen brauchten wir dringend eine Plattform.“

Branche: Gesundheitswesen
Standort: Erlangen, Deutschland
Größe: 49.000+ Mitarbeiter

Herausforderung

Die Verwaltung bzw. Servicebereitstellung von über 600.000 medizintechnischen Systemen optimieren, um nahtlosen Online-Kundendienst zu liefern

Produkte

- The Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® Customer Service Management

Lösung

Die Bereitstellung von Diensten digitalisieren und die Effizienz durch Ablösung der komplexen IT-Infrastruktur von schnellen Online-Prozessen enorm steigern



“

Wir haben einen großen Fokus auf Effizienz und Messung von KPIs. Wir konnten uns darin wiedererkennen, wie ServiceNow arbeitet. Sie fügen sich nahtlos in unseren Servicebetrieb ein.

Jochen Hostalka, Head of IT Customer Services and Enterprise Services, Siemens Healthineers

Die Komplexität einer einfachen Mission: Die IT-Landschaft von Siemens Healthineers „Von On-Site zu Online“ umstellen

Durch die Formalisierung der neuen Geschäftsstrategie für den Kundenservice ergab sich die Gelegenheit, die IT-Landschaft von Siemens Healthineers zu überarbeiten. Der Kerngedanke dieser Strategie lässt sich unter dem Motto „Von On-Site zu Online“ zusammenfassen.

Trotz der Einfachheit des Ziels waren die Herausforderungen bei der Umsetzung enorm. Der IT-Betrieb musste zu einer modernen, digitalen Organisation werden, um die Bedürfnisse eines globalen Unternehmens zu erfüllen.

„Unser Aufbau ist sehr komplex. Deshalb mussten wir uns wirklich auf die Grundlagen konzentrieren. In der Vergangenheit hatten wir nur versucht, an unserer internen IT-Landschaft zu feilen. Die Neuausrichtung der Geschäftsstrategie war eine große Chance, einen Schritt zurückzutreten und unsere IT-Landschaft so anzupassen, dass sie die Zukunft des Unternehmens angemessen unterstützt“, erklärt Hostalka.

Als sich die Notwendigkeit zur Digitalisierung herausbildete, fokussierte das IT-Team zwei Ziele. Zum einen sollte das Unternehmen mehr aus den vorhandenen Ressourcen machen und die Produktivität steigern können. Den veränderten Gewohnheiten und gestiegenen Anforderungen seiner Kunden gerecht zu werden, war das andere Ziel.

Die Kunden von Siemens Healthineers – Krankenhäuser, Ärzte, Radiologen usw. – setzen bei ihrer Arbeit auf digitale IT-Services und ihre Patienten und „Kunden“ sind digital versiert. Hostalka fügt hinzu: „Unsere Kunden sind immer mehr online, also mussten wir auch online sein.“


ServiceNow optimiert und ergänzt die bestehende Infrastruktur mit einem neuen „Gencode“ für IT-Bereitstellung

Das IT-Team brauchte eine Lösung, die der bereits vorhandenen Infrastruktur und den Systemen eine neue Dimension verleiht, anstatt diese zu ersetzen.

„Angesichts der enormen Komplexität unserer bestehenden Systeme und der kritischen Natur unserer Lösungen, konnten wir nicht einfach alles abreißen und neu anfangen“, sagt Hostalka. „Wir brauchten eine Lösung, die sowohl unsere bestehende Landschaft optimiert und ergänzt, als auch mehr Innovation, Zugänglichkeit und Integration ermöglicht. Wir brauchten einen ganz anderen ‚Gencode‘.“

Hostalka und sein Team konzentrierten sich auf Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen und wählten Accenture, der als strategischer Partner die Analyse der marktführenden Lösungen leiten sollte. Während dieser viermonatigen Analyse, einschließlich einer Proof-of-Concept-Phase, wurden Lösungen anhand der besten technologischen, finanziellen und strategischen Übereinstimmung mit dem Geschäftsbetrieb bewertet.

ServiceNow war die klare Präferenz in allen drei Kategorien. Technisch gesehen passte es hervorragend zu der Technologie, die Siemens Healthineers bereits im Einsatz hatte. In Bezug auf die strategische Eignung zeigte die Proof-of-Concept-Phase, dass ServiceNow auch die langfristigen Ziele des Unternehmens erreichen kann.



Laut Hostalka hatten noch weitere Faktoren einen entscheidenden Einfluss auf die Entscheidung, ServiceNow zu implementieren. „Die größte Überraschung des Auswahlverfahrens war die kulturelle Übereinstimmung zwischen Siemens Healthineers und ServiceNow“, sagt Hostalka. „Wir haben einen großen Fokus auf Effizienz und Messung von KPIs. Wir konnten uns darin wiedererkennen, wie ServiceNow arbeitet. Sie fügen sich nahtlos in unseren Servicebetrieb ein.“

Erste Erfolge mit ServiceNow sorgen für Dynamik und sind der Startschuss für weitere Projekte in allen Geschäftsbereichen und Regionen

Nachdem die Entscheidung für die Implementierung von ServiceNow gefallen war, machte sich das Siemens Healthineers-Team schnell an die Arbeit. Im ersten Projekt wurde die Abwicklung von Remote- und automatisierten Software-Updates für alle 600.000 Systeme des Unternehmens auf ServiceNow übertragen.

Das Projekt wurde in nur 89 Tagen abgeschlossen – genau im vorgegebenen Zeitplan und Budget. „Das war ein großes Aha-Erlebnis für unser Unternehmen. Die erfolgreiche Abwicklung hat uns gezeigt, wie leistungsstark die Now Plattform ist“, so Hostalka.

Von diesem ersten Projekt an steigerte sich die Dynamik rapide. Das IT-Team ist nun in der Lage, drei oder vier Projekte parallel im gesamten Unternehmen und in verschiedenen Regionen zu managen. Hostalka fügt hinzu: „Als die Kollegen das Potenzial der Now Plattform erkannten, wurden sie neugierig. Sie wollten auch ein Teil dieser Veränderung sein. Deshalb ist das größte Problem, das wir derzeit haben, die hohe Nachfrage zu bewältigen!“

Siemens Healthineers sorgt mit ServiceNow für zukünftiges Wachstum

Seit der Einführung von ServiceNow konnte Siemens Healthineers seine IT-Bereitstellung im gesamten Unternehmen optimieren. Die Kombination der Plattform mit einer vollkommen agilen Implementierungsmethode hat Streuverluste reduziert und zu kürzeren Lösungszeiten mit weniger Problemen geführt.

Dank der Umstellung auf ServiceNow kann die IT-Abteilung nun flexibler und individueller auf die Bedürfnisse des Unternehmens eingehen und Konflikte zwischen dem Geschäftsbetrieb und dem IT-Team reduzieren.

Hostalka unterstreicht vor allem die strategische Transformation, die ServiceNow ermöglichte: „Unser Projekt, die IT zu transformieren, wird noch bis 2023 laufen. Doch die größte Veränderung, die ServiceNow bereits jetzt erreicht hat, ist eine Veränderung in unserem Denken. Wir führen jetzt Projekte durch, die auf keiner anderen Plattform möglich wären. In diesem Sinne ist ServiceNow ein starker Motor für das Geschäft und ein Schlüsselfaktor für unser künftiges Wachstum.“