



AUMENDO

POLACEK, KLOSTERMANN & PARTNER
UNTERNEHMENSBERATUNG

OPTIMIERUNG DER SERVICESTRUKTUR

Beratungsfeld:

Change / Serviceoptimierung

Branche:

Gesundheitswesen

Inhalt:

- Aufbau einer Service Struktur für unternehmensinterne IT-Services
- Erstellung von Leistungsscheinen und Service Level Agreements (SLAs) als Vorlage für alle IT Services

Ziel:

- Konkurrenzfähige und vergleichbare Service Struktur, die die unterschiedlichen Anforderungen der Krankenhäuser abdeckt und dennoch Konsolidierungspotentiale nutzen
- Messbare, definierte Leistungserbringung

Nutzen:

- Einheitliche SLA Gestaltung führte zu höherer Anwenderzufriedenheit
- IT Leistungen wurden transparent und messbar gemacht
- Messbare Steigerung von Effizienz und Effektivität um mehr als 25% nach 6 Monaten
- Anforderungen der Krankenhäuser können effektiver gemanaged werden und Leistung, Qualität und Aufwand können optimal gesteuert werden

