



## INNOVATIVE DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE VON W. L. GORE & ASSOCIATES ERLEICHTERT DIE ZUSAMMENARBEIT MIT KRANKENHÄUSERN

“Die Rettung von Menschenleben und die Verbesserung der Lebensqualität von Patienten stehen im Mittelpunkt unseres Unternehmens. Dafür entwickelt Gore innovative und qualitativ hochwertige Medizinprodukte”

**PATRICK GÖBLER**

EMEA Provider Sales Leader bei W. L. Gore & Associates

Gesundheitsdienstleister stellen sich zahlreichen Herausforderungen. Einerseits müssen sie eine optimale Patientenversorgung sicherstellen und sind dabei auf die Innovationskraft der Forschung und die Zuverlässigkeit von Pharmaindustrie und Medizinproduktehersteller angewiesen. Andererseits stehen Gesundheitsdienstleister bei der täglichen Patientenversorgung unter einem hohen Kostendruck. Um sie bei den Prozesskosten für Bestellung, Lieferung und Bezahlungen zu entlasten, setzt Gore auf Digitalisierung. Nach dem Motto „Easy to do business with“ soll es den Kunden weiter erleichtert werden, mit Gore zusammen zu arbeiten. Die digitale Plattform dafür liefert Global Healthcare Exchange (GHX). Was genau verbirgt sich hinter der Digitalisierungsstrategie? Welche Hürden gab und gibt es bei der Umsetzung zu beachten? Wie profitieren Krankenhäuser und Patienten von einer voll digitalen und zumindest in Teilen automatisierten Supply Chain von Order-to-Cash? Welche Chancen bietet die Digitalisierung der Branche? Antworten dazu lieferten Patrick Gößler, EMEA Provider Sales Leader bei Gore, und Martin Wabara, Head of MNS Supplier Sales Europe bei GHX.

© 2020 W. L. Gore & Associates, Inc.



## QUALITATIV HOCHWERTIGE PRODUKTE FÜR PATIENTEN

„Die Rettung von Menschenleben und die Verbesserung der Lebensqualität von Patienten stehen im Mittelpunkt unseres Unternehmens. Dafür entwickelt Gore innovative und qualitativ hochwertige Medizinprodukte“, erläutert Patrick Gößler die Unternehmensstrategie. Seit mehr als 40 Jahren bietet Gore Ärzten und Patienten eine Vielzahl von neuartigen Behandlungsmöglichkeiten für komplexe medizinische Herausforderungen. Die Palette an medizinischen Produkten reicht von synthetischen Gefäßprothesen, endovaskulären und interventionellen Therapien, chirurgischen Netzen zur Reparatur von Hernien bis hin zu Nähten für den Einsatz in der Gefäß-, Herz- und Allgemein Chirurgie. Mehr als 45 Millionen Gore Medizinprodukte wurden bereits implantiert. „Innovation ausschließlich im Bereich der Produkte ist jedoch nicht ausreichend, um das Gesundheitswesen optimal zu unterstützen“, so Gößler weiter.

## EINFACHES ONLINE-BESTELLWESEN FÜR KRANKENHÄUSER ETABLIEREN

„Gleichzeitig müssen wir es den Kliniken einfach machen, unsere Produkte zu bestellen und zu nutzen. Wir dürfen sie nicht mit aufwändigen administrativen Bestellprozessen belasten und müssen dafür Sorge tragen, dass das Personal optimale Schulung und Unterstützung erhält und die Zeit für die eigentlichen medizinischen

Kernaufgaben nutzen kann. Innovation bedeutet daher für uns die ganzheitliche Sicht auf das gesamte System. Diese schließt die Bestellprozesse, Kataloge sowie die Supply Chain mit ein. Auch hier wollen wir uns innovativ und noch kundenfreundlicher aufstellen.

# DATENINTEGRITÄT DAS GRÖßTE PROBLEM BEI DER DIGITALISIERUNG IM GESUNDHEITSWESEN

Um diesen Zielen näher zu kommen, ist Gore dabei, den Bestellprozess in Deutschland zu digitalisieren und die elektronischen Produkt- und Preiskataloge den Kliniken in Deutschland zur Verfügung zu stellen. Zum Einsatz kommt dafür die Technologie-Plattform von GHX. Diese nutzt Gore bereits seit 2014 erfolgreich in Großbritannien, in den USA seit noch längerer Zeit. Nun ist sie seit Dezember 2019 auch in Deutschland implementiert. Die Plattform verbindet Hersteller mit Gesundheitsdienstleistern, optimiert elektronische Transaktionen, validiert die Daten, generiert entsprechende Rückdokumente, verschafft Transparenz über elektronische Transaktionen und sorgt für durchgängige, elektronische Order-to-Cash-Prozesse bei Lieferanten und für optimale Purchase-to-Pay-Prozesse bei den Krankenhäusern.

Die GHX Plattform soll dazu beitragen, dass Gore Bestellungen künftig schneller, genauer und effizienter bearbeiten kann und es weniger Rückfragen oder Korrekturen gibt, so Patrick Gößler. Durch einen papierlosen Prozess werde zudem die Umwelt geschont. Die Entscheidung, auch in Deutschland auf GHX zu setzen, lag auf der Hand: „Rund 50 Prozent der Kliniken in Deutschland arbeiten bereits mit GHX“, schätzt der Sales-Experte.

„Eine der größten Hürden bei der Digitalisierung von Prozessen im Gesundheitswesen ist die Datenintegrität“, erläutert Martin Wabara, Head of MNS Supplier Sales Europe bei GHX. „Stimmen die Daten der Hersteller nicht mit denen der Krankenhäuser überein oder werden Daten von den Systemen falsch interpretiert, funktionieren elektronische Prozesse nicht. Selbst wenn die Systeme technisch in der Lage sind, Prozesse durchgängig und automatisiert zu bearbeiten, klappt dies nur reibungslos, wenn auch die Daten stimmen und von den Systemen erkannt werden.“ Patrick Gößler fügt hinzu: „Ideal wäre, wenn die Gesundheitsbranche nur eine für alle geltende Datenstruktur hätte, um die hohen Kosten und die Komplexität zu verringern, die mit unterschiedlichen Vorgehensweisen und Systemen verbunden sind. Davon ist die Branche aber noch weit entfernt.“

Datenintegrität spielte auch bei der Anbindung von Gore in Deutschland an die GHX-Plattform eine zentrale Rolle. Es galt im ersten Schritt, die Stammdaten zwischen Gore und GHX zu vereinheitlichen. „Dies war die Grundvoraussetzung, damit jedes Krankenhaus über GHX bei Gore bestellen und die Bestellung dann auch korrekt durchgehen kann“, schildert Wabara. Er ergänzt: „So konnte es zum Beispiel vorkommen, dass Gore und GHX für dasselbe Krankenhaus unterschiedliche Strukturen der Adressdaten im System hatten. Diese mussten wir vereinheitlichen, sodass die Daten konsistent sind. Das zu erreichen, war ein großer Meilenstein im gesamten Projekt.“

## DEN ANWENDER IM FOKUS

Das beste System bringe nichts, wenn es von den Anwendern nicht korrekt oder gar nicht genutzt wird. Aus diesem Grund legt Gore einen großen Wert auf die Benutzer und deren Schulung. „Die Einführung neuer Technologien ist gewöhnungsbedürftig und Unternehmen müssen Zeit und Ressourcen in professionelle Anwenderschulungen investieren. Was zunächst wie eine Belastung empfunden wird, entpuppt sich dann aber langfristig als Zeit- und Kostenersparnis“, so die Erfahrung von Patrick Gößler. Ein professionelles Training nehme zudem die Angst vor einer neuen Technologie und vor ihrer fehlerhaften Benutzung. „Das Ziel sollte sein, eine gemeinsame User Experience zu schaffen, die dazu motiviert, die Lösung zu nutzen und weiterzuentwickeln.“

# EIN PROJEKT, DAS SICH AUSZAHLT

Gemessen wird der Erfolg der Digitalisierungsinitiative bei Gore auf mehreren Ebenen. Erfolg heißt, dass die Zusammenarbeit mit Kunden verbessert werden konnte und Hersteller wie Kunde von vereinfachten, effizienten Bestellprozessen profitieren. So ermittelt Gore beispielsweise den Anteil an automatisiert durchlaufenden Bestellungen, an elektronischen versus manuellen Bestellungen, sowie den Anteil der Kunden, die über GHX bestellen. Die Kundenzufriedenheit wird anhand des sogenannten Net Promoter Scores gemessen, eine Kennzahl, die

aussagt, wieweit ein Kunde bereit ist, ein Unternehmen anderen Kunden zu empfehlen. „Je größer der Anteil an elektronischen und automatisch durchlaufenden Bestellungen, desto größer das Einsparpotenzial, das realisiert wird“, erklärt Gößler. „Wir konnten durch die Anbindung an GHX in Deutschland bereits einen relevanten Anteil an Bestellungen elektronisch abwickeln und werden diesen gemeinsam mit GHX weiter steigern“, freut sich der Vertriebsleiter. „Auch das erste Feedback unserer Kunden ist sehr positiv und bestärkt uns in unserer Entscheidung.“

# EINHEITLICHES SYSTEM FÜR DIE ZUKUNFT

Für die digitale Zukunft des Gesundheitswesens würde sich Gößler wünschen, dass es für alle nur noch eine gültige Datenstruktur und ein System gäbe, das alle verstehen, sowohl die Gesundheitsdienstleister als auch die Lieferanten. Und dieses System würde einen Großteil der Prozesse automatisiert durchführen. Grundsätzlich würde es vom Patienten ausgehen und diesen ins Zentrum stellen. „Zum Beispiel würde automatisch eine Nachbestellung ausgelöst, sobald ein Patient ein Produkt oder Implantat erhalten hat. Gleichzeitig würde das System das Implantat für eine größtmögliche Nachverfolgbarkeit automatisch mit den Patientendaten verknüpfen,“ beschreibt er die Idealvorstellung und fügt hinzu: „Auch von Vorteil wären intelligente Systeme, die lernen und flexibel sind. Sie eignen sich dann zum Beispiel auch für besondere Abrechnungsmodelle. Oder sie würden Fehler-Muster erkennen und kenntlich machen, sodass Fehler künftig vermieden werden können.“

Mit der Anbindung an GHX sei Gore einen wichtigen Schritt in Richtung automatisierte e-Commerce-Prozesse gegangen. Sichere, effiziente und transparente Bestellprozesse tragen insgesamt zu einer verbesserten Patientenversorgung bei, ist Gößler überzeugt: „Denn sie sind die Basis für schnelle und zuverlässige Lieferungen überlebenswichtiger Medizinprodukte.“

