

# Einrichtung eines Benchmark Druckzentrums für die University Health Systems of Eastern Carolina.



„Die Zusammenarbeit klappt hervorragend. Unser Personal ist hoch zufrieden mit der Qualität und dem Service von Xerox.“

– Diane Waters  
Einkaufsleiterin  
Pitt County Memorial Hospital

## Hintergrund

University Health Systems of Eastern Carolina ist ein regionaler Krankenhauszweckverband, zu dessen Einzugsbereich 29 Countys mit 1,3 Mio. Menschen im Osten von North Carolina gehören. Die schnell wachsende Organisation, die seit vielen Jahren Mitglied der VHA ist, umfasst sieben Krankenhäuser, darunter Pitt County Memorial Hospital (PCMH), die angesehene Lehrklinik für die Brody School of Medicine an der Universität von East Carolina.

## Die Herausforderung

1999 wurde Xerox vom Pitt County Memorial Hospital beauftragt, dessen Druckzentrum zu verwalten, nachdem Xerox zuvor Dienstleistungen in eingeschränktem Umfang bereitgestellt hatte. Der Betrieb konnte deutlich verbessert werden. Als das Krankenhaus 2007 „Journey To Excellence“, sein unternehmensweites Programm zur Qualitätssteigerung, startete, begannen wir eng mit dem Kunden zusammenzuarbeiten, um neue Möglichkeiten zur Anpassung des Druckzentrums an die sich ändernden Anforderungen zu finden.

Im Einzelnen konzentrierten wir uns auf die folgenden Herausforderungen:

- Das Krankenhaus nutzte eine vorhandene Print-on-Demand-Lösung für Dokumentenmanagement nicht optimal. Daher entstanden zu hohe Kosten für die Lagerung gedruckter Dokumente. Außerdem gab es Probleme mit Versionskontrolle und überflüssigen Dokumenten.

- Die Organisation ließ immer noch zahlreiche Marketing- und Schulungsdokumente von teuren externen Dienstleistern produzieren.
- Der manuelle Übermittlungsprozess, bei dem Mitarbeiter Druckaufträge per Fax, E-Mail oder sogar persönlich bei der Druckerei abgeben mussten, war zeitaufwendig und unproduktiv.
- Andere Krankenhäuser des Zweckverbands nutzten nicht das interne Druckzentrum, um Qualität zu verbessern und Kosten zu senken.
- Grundsätzlich plante das Krankenhaus eine Erweiterung seines Druckzentrums bei gleichzeitiger Senkung der Gesamtkosten.

Nachdem unser Plan für Verbesserungen und Service-Erweiterungen geprüft worden war, gab der Vorstand des Krankenhauses grünes Licht für eine Erweiterung der strategischen Partnerschaft mit den Dokumentenmanagement-Experten von Xerox.

## Die Lösung

In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden und unseren Partnern bei der VHA arbeiteten wir an der Entwicklung eines erstklassigen Druckzentrums am Pitt County Memorial Hospital, das deutliche Verbesserungen für das Dokumentenmanagement ermöglichen würde.

Wir beauftragten Xerox Experten für Lean Six Sigma den Workflow zu optimieren und damit die Produktivität des gesamten Druckproduktionsprozesses zu steigern.

# Verbesserte Dokumentenservices. Gesenkte Kosten.

Wir übernahmen Personal von der Krankenhausdruckerei und ergänzten das hoch kompetente Team um einen in Vollzeit vor Ort angestellten Druckzentrumsmanager.

Wir standardisierten und aktualisierten die Technologie des Druckzentrums, um herausragende Vollfarbausgabe und neue Endverarbeitungsfunktionen zu ermöglichen, die für hochwertige Marketingdokumente benötigt wurden.

Wir implementierten unser auf Xerox® FreeFlow® Web Services gehostetes Webportal, damit Mitarbeiter des Krankenhauses und des Zweckverbands ihre Druckaufträge online anpassen, bestellen, Korrektur lesen, übermitteln und nachverfolgen konnten.

Wir halfen Endbenutzern beim Umstieg von umfangreichen Offsetdruckaufträgen auf ein effizientes Print-on-Demand-Modell für Formulare und andere kritische Dokumente.

Wir sorgten dafür, dass die Klinik von den neuesten Erkenntnissen profitieren konnte, die an anderen von Xerox verwalteten Druckzentren im Gesundheitswesen landesweit zusammengetragen wurden.

In Zusammenarbeit mit anderen machten wir uns proaktiv und umfassend mit den Anforderungen der Marketingabteilung, des Forms Committee und anderen Gruppen vertraut, um ihnen zu helfen, ihre jeweiligen Ziele zu erreichen. Wir wurden zum verlässlichen Berater des Krankenhauses und verwalteten dessen Formulare, Grafiken und Druckproduktion.

## Das Ergebnis

Mithilfe von Pitt County Memorial Hospital und VHA richteten wir ein Benchmark-Druckzentrum auf kommerziellem Niveau ein, das auch andere Krankenhäuser im wachsenden Netzwerk von University Health Systems unterstützen konnte.

Wir erreichten eine deutliche Verbesserung von Produktivität, Qualität und Präzision bei der Auftragsstellung im

**Über Xerox.** Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

**Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

Druckzentrum. Durch die Nutzung des eigenen Druckzentrums von PCMH anstelle von externen Anbietern wurden die Bearbeitungszeiten von Wochen auf wenige Tage verkürzt.

Wir reduzierten die Notwendigkeit kostspieliger externer Druckproduktion, indem wir die für anspruchsvolle Marketingprojekte erforderlichen Funktionen für hochwertige Farbausgabe und Endverarbeitung intern verfügbar machten.

Unser webbasiertes, effizientes Bestellportal sparte viel beschäftigten Mitarbeitern des Krankenhauses wertvolle Zeit, da sie ihre Druckaufträge online anpassen, bestellen, Korrektur lesen, übermitteln und nachverfolgen konnten.

Mit unseren stets aktuellen und einfach auszufüllenden digitalen Online-Formularvorlagen bekam das Forms Committee die Versionskontrolle und den gesamten Formular-Lebenszyklus in den Griff.

In Kombination mit dem elektronischen Formularsystem HealthSpan halfen wir dem Krankenhaus, die Lagerhaltung von vorgedruckten Formularen und anderen Dokumenten um ca. 75 % zu reduzieren.

Mit unserem Fachwissen in Dokumentendesign und den digitalen Print-on-Demand-Möglichkeiten halfen wir PCMH Kosten zu senken und die Umweltbelastung zu reduzieren.

Außerdem förderten wir die Vertrauensbeziehung zur Marketingabteilung und anderen Gruppen und erhöhten so die Anzahl von Marketing- und Schulungsprojekten, die im internen Druckzentrum produziert werden.

Unter dem Strich verbesserten wir die Qualität der Druckservices, erweiterten die Dokumentenmanagement-Fähigkeiten des Krankenhauses und reduzierten gleichzeitig die Gesamtkosten im Vergleich zum Vorjahr um über 220.000 US-Dollar.

## Die Fallstudie im Überblick

### Die Herausforderung

- Verbesserung der Dokumentenmanagement-Services bei gleichzeitiger Reduzierung der Gesamtkosten
- Verbesserung von Qualität und Bearbeitungszeiten
- Ausbau der internen Druckproduktionsmöglichkeiten
- Automatisierung zeitaufwendiger Arbeitsabläufe für Endbenutzer
- Reduzierung der Lagerhaltungskosten für vorgedruckte Formulare
- Reduzierung von veralteten Dokumenten und Abfall sowie Einhaltung der Regelkonformität

### Die Lösung

- Lean Six Sigma Workflow-Beurteilung
- In Vollzeit vor Ort angestellter Druckzentrumsmanager unterstützt bei Grafikdesign, Formularen, Produktion, Endverarbeitung und Kurierdiensten
- Neue Digital-Farbdruck- und Endverarbeitungstechnologie
- Gehostete Xerox® FreeFlow Web Services für sichere Auftragsübermittlung, Anpassung, Proofing und Auftragsverfolgung
- Print-on-Demand für Formulare und andere Dokumente

### Das Ergebnis

- Verbesserte Qualität, Produktivität und Bearbeitungszeiten
- Einsparungen von über 220.000 US-Dollar im Vergleich zum Vorjahr
- Optimierter, präziserer Prozess für Mitarbeiter zum Verwalten von Druckaufträgen
- Automatisiertes Lebenszyklus-Management für Formulare und verbesserte Regelkonformität
- Deutliche Senkung der Lagerhaltungskosten für vorgedruckte Formulare und Dokumente
- Keine veralteten Dokumente mehr
- Umweltfreundlicherer Umgang mit Dokumenten
- Deutlich weniger kostspieliges Outsourcen von Druck, Endverarbeitung und Fulfillment

