

Optimierung des Formular- und Druckmanagements bei Allegiance Health.



„Durch unseren Document Advisor von Xerox konnten wir das Dokumentenmanagement in unserer gesamten Organisation verbessern. Er hat sich als ein unverzichtbares Mitglied unseres Teams erwiesen.“

– Brook Ladd
Director of Materials Management
Allegiance Health

Hintergrund

Allegiance Health ist ein regionales Krankenhaus mit 411 Betten im Süden der zentralen Region Michigans. Wie andere medizinische Einrichtungen nutzt auch Allegiance Health hunderte Formulare, um anfallende Verwaltungsarbeiten zu erledigen und die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten.

Die Herausforderung

Mit der Zeit verursachten diese Formulare allerdings ernsthafte organisatorische Probleme. Es waren zu viele Formulare in unterschiedlichen Versionen im Umlauf, so dass die Mitarbeiter oftmals nicht wussten, welche Versionen überhaupt noch gültig waren. Einige Formulare waren ungenau oder veraltet und entsprachen damit absolut nicht mehr den Bestimmungen.

Überdies existierten verschiedene Designs für Broschüren und andere Dokumente. Das Markenimage des Krankenhauses war durch diese Uneinheitlichkeit bei den Kommunikationsmaterialien gefährdet. Die hauseigene Druckerei, war vollkommen veraltet. Die Marketingabteilung war gezwungen, Druckaufträge an externe Anbieter zu vergeben.

Allegiance Health verschwendete außerdem wertvolle Ressourcen, indem riesige Mengen von längst hinfälligen Formularen gedruckt und aufbewahrt wurden. Wenn neue Formulare benötigt wurden, mussten die Mitarbeiter ein bis drei Wochen auf die Auslieferung der bestellten Dokumente warten.

Nach einer Bestandsaufnahme bemerkten die Führungskräfte des Krankenhauses, dass die Probleme nur durch innovatives Denken und spezielles Fachwissen gelöst werden konnten. Also wandten sie sich an unsere Dokumentenprofis von Xerox.

Umgestaltung der Dokumentenservices.

Weniger Zeitaufwand, höhere Qualität, verbesserte Regelkonformität und niedrigere Kosten.

Die Lösung

Unser Team beurteilte die Anforderungen des gesamten Unternehmens an das Formularmanagement und entwickelte anschließend eine umfassende, kosteneffiziente Print-on-Demand-Lösung mit folgenden Komponenten:

- Ein rund um die Uhr vor Ort verfügbarer Document Advisor (Ein Document Advisor übernimmt das Management des Erstellungs-, Beschaffungs- und Produktionsprozesses für alle Dokumente im Unternehmen.), der einen optimierten Formularmanagementprozess steuert und Allegiance Health bei der optimalen Nutzung des Druckbudgets unterstützt.
- Eine mit hochmoderner Xerox®-Digitaldrucktechnik ausgestattete Druckerei vor Ort, die durch unser Team verwaltet wird, um eine schnelle und erstklassige Dokumentenproduktion zu gewährleisten.
- Installation von Xerox® ReqDirect® Plus, einer innovativen und benutzerfreundlichen webbasierten Software-Anwendung mit folgenden Funktionen:
 - Bereitstellung eines digitalen, von Xerox gehosteten Archivs mit allen Formularen des Unternehmens, durch welches das Management den gesamten Prozess besser steuern kann.
 - Rationalisierung der Bestellung von Formularen und anderen gedruckten Materialien.

Nachdem das Projekt genehmigt worden war, machte sich der Document Advisor an die Arbeit. In nur drei Monaten überarbeitete er mehr als 1.200 Formulare – und benötigte damit nur ein Drittel der Zeit, die normalerweise für ein Projekt von diesem Umfang erforderlich ist.

Die überarbeiteten Formulare wurden im Digitalarchiv ReqDirect Plus gespeichert. Dadurch können Mitarbeiter ihre Druckaufträge nun ganz schnell und

unkompliziert von ihrem Computer aus an die firmeneigene Druckerei übermitteln. Veraltete und falsche Formulare wurden aus dem System und dem Bestand gelöscht.

Das Ergebnis

Dank der Schnelligkeit und Effizienz unserer Print-on-Demand-Lösung konnte die Bearbeitungszeit für gedruckte Formulare von drei Wochen auf einen einzigen Tag gesenkt werden.

Die Probleme und Kosten, die bei der Aufbewahrung riesiger Mengen von veralteten Formularen anfallen, gehören nun endlich der Vergangenheit an.

Die Regelkonformität wurde durch die Einrichtung eines zentralen Digitalarchivs optimiert, in dem genehmigte Formulare gespeichert und bei Änderungen der internen und behördlichen Bestimmungen schnell überarbeitet werden können.

In Zukunft wird ausschließlich der Document Advisor auf die Originaldokumente im Archiv zugreifen und diese ändern dürfen, wodurch die Managementkontrolle verschärft wurde.

Indem der Document Advisor ein einheitliches, hochwertiges Design für Formulare und andere Materialien festlegte, konnte er das Markenimage von Allegiance Health deutlich verbessern.

Außerdem half der Document Advisor dem Unternehmen, das Druckbudget zu optimieren und jährlich 20.000 US-Dollar einzusparen. Die Marketingabteilung unterstützte er mit wertvollen Ideen und Anregungen.

Allegiance war überdies in der Lage, hochmoderne Farb- und S/W-Druckanwendungen in die hauseigene Druckerei zu integrieren – und das ohne großen Kapitalaufwand, denn die gesamte Outsourcing-Lösung wurde durch das jährliche operative Budget finanziert.

Die Fallstudie im Überblick

Die Herausforderung

- Die nicht zu bewältigende Anhäufung von Formularen und Formularentwürfen gefährdete Produktivität, Markenimage und Regelkonformität
- Ressourcenverschwendung durch den Druck und die Aufbewahrung veralteter Formulare
- Zeitaufwendige und schwierige Überarbeitung von Formularen
- Druck neuer Formulare nahm zu viel Zeit in Anspruch
- Veraltete Drucktechnik
- Übermäßige Ausgaben für externe Druckaufträge
- Probleme beim Formularmanagement und -druck lenkten die Aufmerksamkeit von strategischen Fragen ab und der Patient blieb außen vor

Die Lösung

- Eine detaillierte unternehmensweite Beurteilung der Prozesse für Formularmanagement und -druck
- Ein rund um die Uhr vor Ort verfügbarer Document Advisor, der Formularmanagement und -druck steuert und interner Ansprechpartner für Dokumentenservices ist
- Eine ausgegliederte Druckerei mit hochmoderner Digitaltechnik
- Xerox® ReqDirect Plus. Ein einfach zu bedienendes Online-Portal zur Vereinfachung der Bestellung und des Managements von Formularen

Das Ergebnis

- Bearbeitungszeiten für die Formulare von mehreren Wochen auf nur einen Tag gesenkt
- Optimierte Dokumentenspeicherung und Löschung veralteter Dokumente
- Gesteigerte Druckqualität
- Einheitlicher Markenauftritt und verbesserte Regelkonformität
- Mehr Managementkontrolle
- Jährliche Einsparungen beim Druck in Höhe von 20.000 US-Dollar
- Mehr Zeit für strategische Schwerpunkte

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 Anbieter im Gesundheitswesen, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

