

Zukunftssicherung mit durchgängigem Daten- und Informationsfluss

26

Ein optimales Qualitäts- und Informationsmanagement dient bei Storz Medical als zentrale Schnittstelle und Grundlage für eine umfassende Customer-Relationship-Anwendung. Innovation und High-Tech-Medizin im Dienste des Menschen.

Thomas W. Luchetta*

Hohe Qualität und durchgängige Informationen über einen gesamten Produktlebenszyklus in einem hochsensitiven Nischenbereich der Medizinaltechnik bedeutet gleichzeitig Zukunftssicherung. So auch für die am Bodensee ansässige Storz Medical AG, die sich auf Geräte und Systeme mit Stosswellentechnologie spezialisiert hat. Document- und Content-Management-Lösungen bilden dabei eines der internen Herzstücke, um die Prozesse und Abläufe stets aktuell und transparent für alle Führungsstufen sichtbar und aktuell abzubilden. Gleichzeitig wird die heutige Anwendung auch der erste Schritt in Richtung erweiterte CRM-Lösung sein.

Workflows zur Verfügung stellen

In der modernen Medizin forschen weltweit Tausende von Spezialisten nach noch schonenderen und präziseren Untersuchungs- und Behandlungsmethoden in den verschiedensten Bereichen im Dienste von Ärzten und Patienten. So setzen Physiker und Ingenieure bei Storz Medical AG neue Massstäbe mit ihren extrakorporalen Stosswellengeräten in den Bereichen der Orthopädie, Rheumatologie, Kardiologie, Gastroenterologie und HNO. Die verschiedensten System- und Gerätetypen werden in der Schweiz entwickelt, montiert, geprüft und für den weltweiten Versand vorbereitet. Klaus Hugen, dipl. Ing. und Leiter Qualitätsmanagement, dazu: «Mit dem zunehmenden Wachstum unseres Unternehmens und der ständig steigenden Komplexität unserer Produkte genügt es bald nicht mehr, dass unsere international tätigen Mitarbeitenden

sich über das Intranet die modellierten und simulierten Prozesse aus einer Access-Datenbank aufzeigen lassen konnten. Vielmehr stand die Anforderung im Raum, dass Vorlagen einer Projektstruktur mit Hinweisen aller zu erstellenden Dokumente, die Action Plans (welche Aufgaben sind zu tätigen) inklusive der Freigabeprozesse der gesamten Workflows mit digitaler Signatur zur Verfügung standen.»

Qualitätsmanagement mit Lotus Notes/Domino

Die auf Lotus Notes/Domino abgebildeten Workflows waren für das Qualitätsmanagement eine Offenbarung, da die wirklichen Prozesse realistisch und präzise dem international tätigen Storz Medical Team zur Verfügung stehen. Innerhalb des Unternehmens hat dies zu einem eigentlichen Informationsschub geführt, indem die Daten zur richtigen Zeit, den richtigen Personen, am richtigen Ort zur Verfügung stehen.

Klaus Hugen, dipl. Ing., Qualitätsmanager

Betriebssichere Lotus-Notes-/Domino-Lösung wird erweitert

Basierend auf der stabilen und kaum virenanfälligen Lotus-Notes-/Domino-Plattform evaluierte Storz Medical verschiedene Lösungen. Mit WebGate Consulting (WGC), einem der wenigen Schweizer Partner von IBM mit dem Status «Premier-Business-Partner», fanden sie ein erfahrenes Spezialistenteam, das die Anforderungen und Bedürfnisse im budgetierten Kostenrahmen am besten erfüllen konnte. «Ich erinnere mich noch gut an unsere ersten Meetings», so Hugen, «wo uns klar wurde, dass wir zusammen mit dem umfangreichen, systemtechnischen Spezialwissen der WGC und ihren technischen Lösungsvorschlägen rasch eine operative Lösung werden bereitstellen können. Innerhalb lediglich sieben Monaten und mit wenig personellem Aufwand gelang es nämlich, eine operative Lotus-Notes-/Domino-Umgebung und ein Dokument-Management-System (XERI-Software-Tool von Plato) aufzusetzen.» Mit der modulmässig ausbaubaren XERI-Software machten wir den ersten Schritt in Richtung «Paperless Office». Heute stehen verschiedene Module



von XERI im Einsatz, so dass ein in die IT-Infrastruktur integriertes Data-Management-System einschliesslich der Kundenstamm-Datenverwaltung online für alle Mitarbeitenden zur Verfügung steht.

Business Drivers sind die Anwender

Jeder Systemwechsel führt bei den Anwendern zu Unsicherheiten und damit auch zu Widerständen. Ein strategisch geschicktes Vorgehen mit einem Top-Down- resp. Bottom-up-Ansatz kann daher entscheidend sein für den Verlauf eines Projektes. «Da die Projektgruppe aus Mitarbeitenden aller Bereiche bestand, konnten diese die Wünsche und Anforderungen von Beginn weg einbringen», erläutert Klaus Hugen. «Dies war meiner Ansicht nach auch das Geheimnis, dass wir bereits sieben Wochen nach Projektbeginn die ersten Testinstallationen implementieren konnten.» Diese Testphase bot auch die Möglichkeit, weitere benutzerspezifische Änderungen und Anpassungen vorzunehmen sowie gleichzeitig ein effizientes Training-on-the-Job zu realisieren.

Steigerung der Effizienz

In einer stetigen Wechselwirkung und in enger, effizienter Zusammenarbeit mit WGC wurden so 25 verschiedene, miteinander kommunizierende Datenbanken auf Lotus-Notes/Domino aufgebaut, implementiert und dem operativen Betrieb übergeben. Von den international tätigen Mitarbeitenden wird zudem der Komfort des Replizierens sehr geschätzt, da die gespeicherten Daten auf dem zentralen Rechner geholt werden können, danach zeit- und ortsunabhängig offline gearbeitet werden kann und auf einfache Art die neuen oder modifizierten Daten wiederum auf die zentrale Datenbank übermittelt werden können. Aus Sicht des Qualitätsverantwortlichen haben diese Möglichkeiten jedoch noch eine weit höhere Bedeutung, da er auch zuständig ist für die stetig wiederkehrenden ISO-Audits. «Unser heutiges Data Management bedeutet auch ein wesentlich einfacheres zentrales Verwalten von Dokumenten und damit eine grosse Steige-



rung der Effizienz, da viel Vorbereitungszeit für die Audits eingespart werden kann. Ich habe nämlich jetzt die Möglichkeit, was früher über unsere Access-Datenbanken nicht möglich war, sämtliche relevanten Qualitätsdaten zu erfassen, zu verwalten, zu vergleichen und auszuwerten.»

Business Excellence: Verfeinerungen und Erweiterungen sind in Planung

Neben den neuen Wünschen seitens der Aussendienstmitarbeitenden, die über ein VPN (Virtual Private Network) ebenfalls direkt an die Document-Management-Lösung angebunden werden möchten, ist die Einführung einer CRM-Applikation geplant. Damit wird es möglich werden, sämtliche Kundendaten auf einer einzigen Plattform redundanzfrei und qualitativ hochstehend abzubilden resp. abzurufen.

Storz Medical AG in Kürze

Die 1987 gegründete Storz Medical AG ist ein Schweizer Unternehmen im Verbund der STORZ Firmengruppe. Das Ziel der Physiker und Ingenieure ist die Fortentwicklung der Stosswellentechnologie und die Entwicklung neuer medizinischer Gerätekonzepte.

Die Produkte haben sich bereits millionenfach in der Urologie bewährt, neuartige Produkte erschliessen nun auch anderen Fachärzten die Vorteile der nichtinvasiven Technologie. So setzt Storz Medical mit technischen Innovationen neue Massstäbe in der Orthopädie, Rheumatologie, Kardiologie, Gastroenterologie und HNO.

Als verlässlicher Partner der Ärzte gestaltet der Technologieführer ein Stück medizinischen Fortschrittes im Dienste neuer Heilmethoden.

Lotus Notes Tools bei Storz Medical im Einsatz

Projekte: Vorlagen von Projektstrukturen mit Actionplans, Freigabe-Workflows inkl. digitaler Unterschriften, Ablage von Protokollen, Erstellen von Lists of Essential Parts, Abbildung der Produkthauptakten
Risk: Erstellung und Bewertung produktbezogener Risikoanalysen

XERI DMS: Document-Management zur Verwaltung technischer Qualitätsaufzeichnungen inkl. Freigabe-Workflows und digitaler Unterschriften

XERI Records: Verwaltung von Qualitätsaufzeichnungen inkl. Freigabe-Workflows und digitaler Unterschriften

TexboX: Zentrale Adressverwaltung; Erstellung und Verwaltung externer Dokumente und Mailings.

* Thomas W. Luchetta, CEO, WebGate Consulting AG, Horgen