

Deloitte.

servicenow®



***MEHR ZEIT FÜR VERSORGUNG.
WENIGER ZEIT FÜR PROZESSE.***

Wie Deloitte mit der ServiceNow Plattform im Krankenhaus Services integriert und messbare Effizienzgewinne realisiert

***"NACHHALTIGE TRANSFORMATION
IM KRANKENHAUS BRAUCHT EINE
EINHEITLICHE PLATTFORM. DELOITTE
NUTZT SERVICENOW, UM SERVICES
ZU VERBINDEN, PROZESSE ZU
AUTOMATISIEREN UND OPERATIVE
EXZELLENZ ZU ERMÖGLICHEN."***

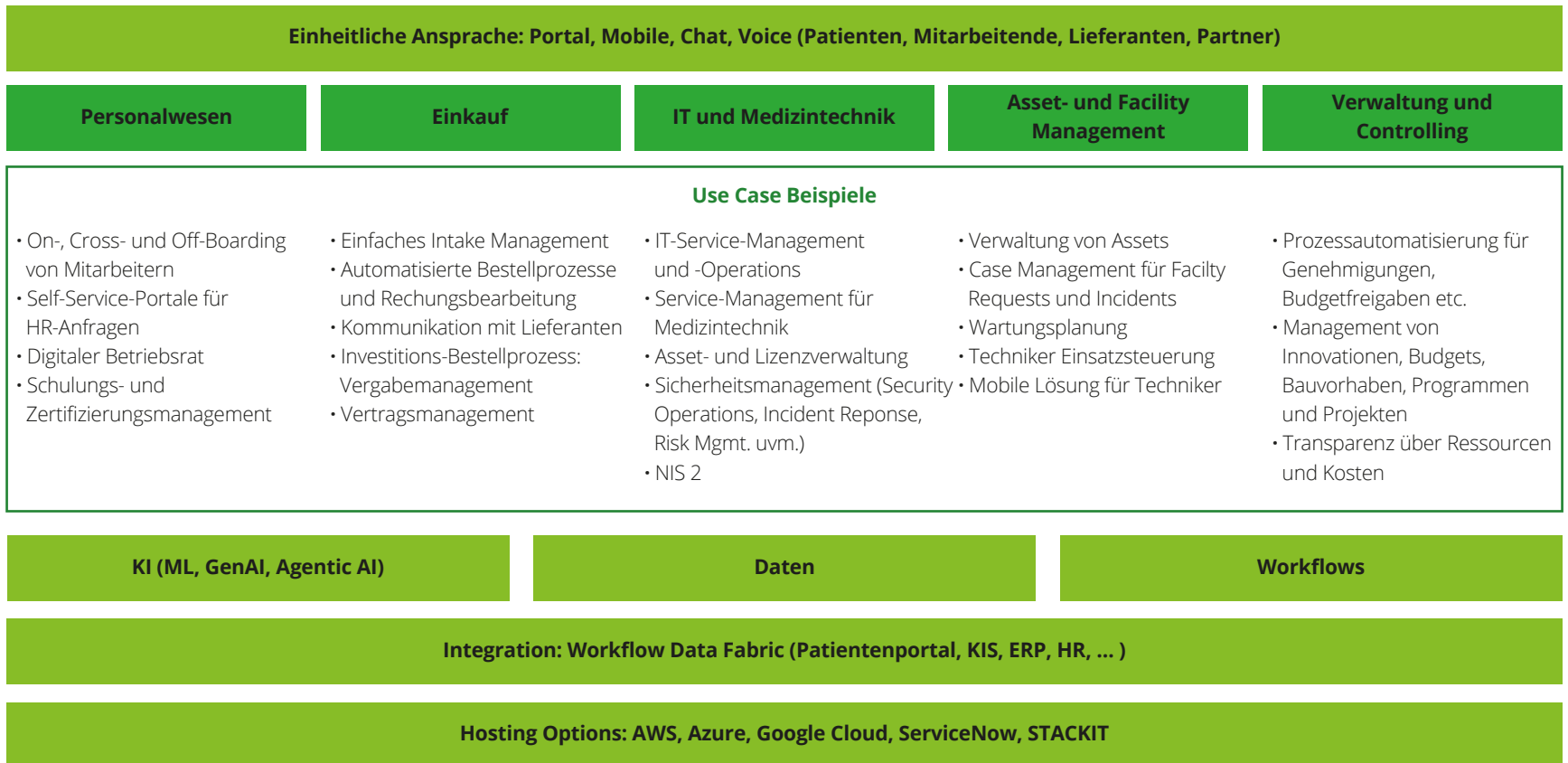
IBO TEUBER, PARTNER & SECTOR LEAD HEALTHCARE, DELOITTE

WIR BEGLEITEN SIE BEI DER UMSETZUNG DER TRANSFORMATION IN ALLEN FUNKTIONSBEREICHEN

Krankenhäuser stehen vor der Herausforderung, steigende Anforderungen mit begrenzten Ressourcen zu bewältigen. Isolierte Systeme und manuelle Prozesse binden in Pflege, Medizin, Technik und Verwaltung, wertvolle Zeit.

Deloitte etabliert mit der ServiceNow Plattform eine einheitliche Serviceebene für das Krankenhaus. Klinische, administrative und technische Services werden integriert, automatisiert und datenbasiert gesteuert. Das schafft Transparenz, reduziert Aufwände und ermöglicht nachhaltige Effizienzgewinne entlang des gesamten Klinikbetriebs.

ServiceNow Use Cases im Krankenhaus als Core Business Plattform



ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT-STRATEGIE UND -TRANSFORMATION: INNOVATIVE SERVICE-ORGANISATION

Beschleunigen Sie die Transformation Ihrer Serviceerlebnisse im Krankenhaus – mit einem einheitlichen Enterprise-Service-Ansatz auf Ihrer ServiceNow-Plattform.

Mit Enterprise Service Management können Sie erstklassige Service-Organisationen aufbauen

Eine einheitliche ESM-Strategie unterstützt Krankenhäuser dabei, klinische, pflegerische, medizinisch-technische und administrative Services zu harmonisieren. Durch die Verbindung von Menschen, Prozessen und Technologie schaffen Sie effiziente Abläufe, reduzieren Kosten und erhöhen Qualität sowie Patientenerlebnis.



Senkung der Betriebskosten um bis zu 40%



Verbesserte Geschwindigkeit und Qualität der Services



Verbesserte Produktivität der gesamten Belegschaft von 50+ Stunden pro Mitarbeiter

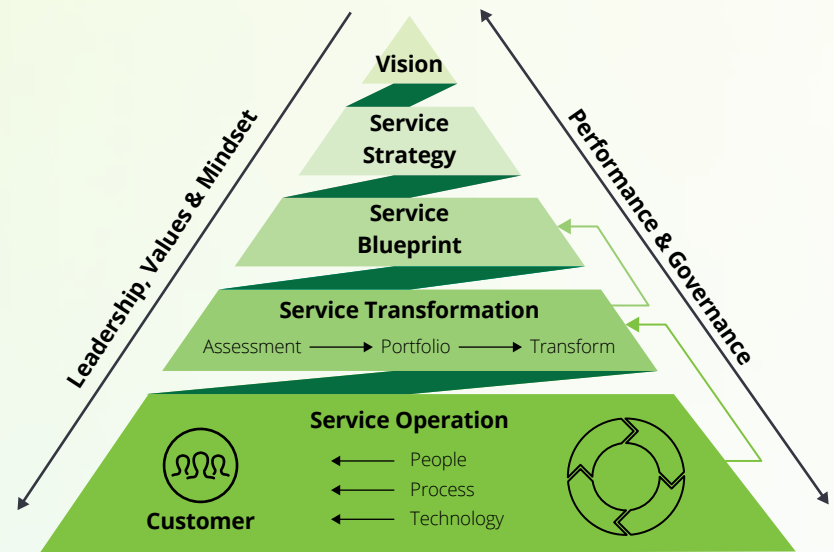


Verbesserte Erfahrungen bei Mitarbeitern, Lieferanten und Kunden



Wann Sie uns ansprechen sollten:

- Bedarf, klinische Serviceprozesse (z. B. Transport, Sterilgut, Medizintechnik, Bettenmanagement, IT-Services) effizienter zu gestalten
- Fragmentierte Abläufe zwischen Medizin, Pflege, Verwaltung, Technik und IT
- Steigender Dokumentations- und Arbeitsaufwand durch analoge Prozesse
- Zielerwartung, standardisierte, digitale, automatisierte Krankenhaus-Services bereitzustellen
- Wunsch nach einem klinikinternen einheitlichen Serviceportal für Mitarbeitende
- Bedarf an Skalierbarkeit über mehrere Standorte oder Klinikverbünde hinweg



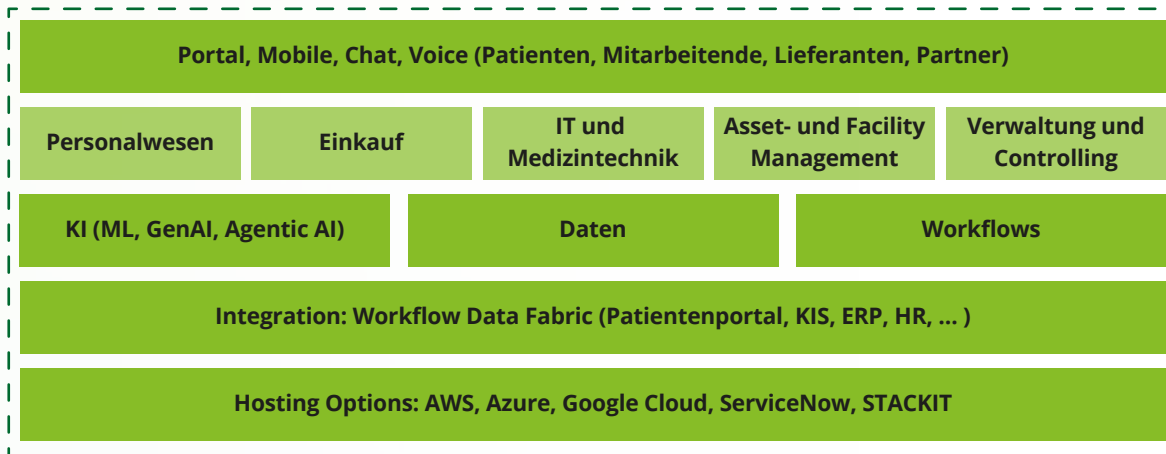
Unser Mehrwert für Krankenhäuser:

- Einsatz von funktionalen Experten aus klinischen Bereichen, Medizintechnik, Pflege, Patientenservice, Einkauf, Gebäudemanagement, IT
- Umsetzung Ihrer Anforderungen standardnah auf der ServiceNow-Plattform
- Harmonisierung von Prozessen und Schaffung eines ganzheitlichen Servicebetriebsmodells
- Unterstützung im Change-Management für Klinikpersonal
- Aufbau einer modernen Krankenhaus-Serviceorganisation

UNTERNEHMENSWEITE SERVICE TRANSFORMATION

Eine einheitliche Enterprise-Service-Management (ESM) Strategie ist ein wesentlicher Baustein für eine leistungsfähige Krankenhausorganisation. ESM vernetzt sämtliche klinischen, pflegerischen, administrativen und technischen Services und integriert Technologien sowie Teams über alle Bereiche hinweg. Durch die marktführende ESM-Transformationskompetenz von

Deloitte und den Einsatz der ServiceNow-Plattform unterstützen wir Krankenhäuser dabei, Betriebskosten zu senken, Abläufe zu beschleunigen und die Service- und Versorgungserfahrung für Mitarbeitende und Patienten gleichermaßen nachhaltig zu verbessern.

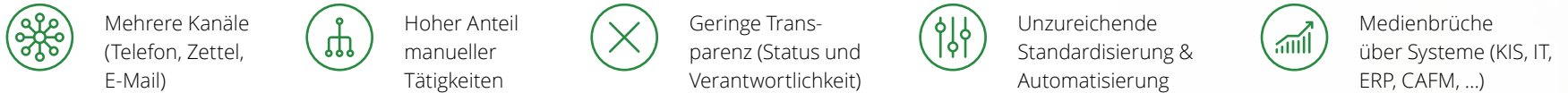


ESM-Strategie

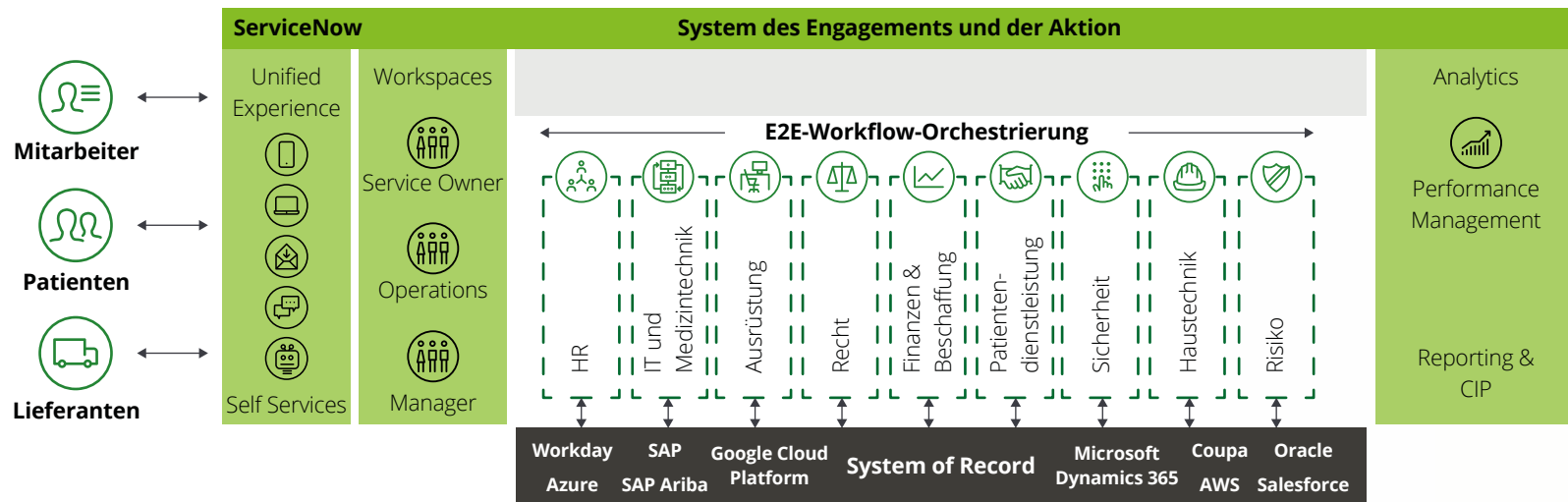
ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT PROZESS-EXZELLENZ

Beseitigung komplexer Technik, uneinheitlicher Prozesse und schlechter Nutzererlebnisse durch schlanke End-to-End-Services, die Automatisierung und Mitarbeiterzufriedenheit im Krankenhaus steigern.

Herausforderungen, die Ihr Unternehmen haben könnte:



Zielarchitektur – Eine horizontal integrierte Serviceorganisation:



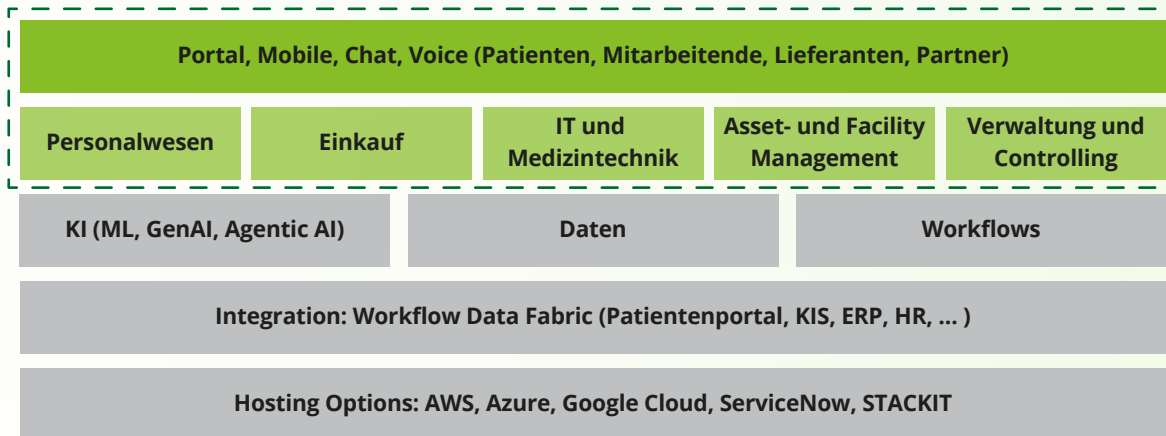
UNSER LÖSUNGSANSATZ

- Aufbau eines einheitlichen Serviceportals für Krankenhausmitarbeiter
- Standardisierte End-to-End-Prozesse
- Automatisierung repetitiver Abläufe
- Nutzung von Prozess-Mining zur Optimierung klinischer Workflows
- Guided Workflows für Pflege, Technik & Funktionsdienste
- Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Pflege – IT – Medizintechnik – MTAs – Einkauf – Facility Management

PROZESS-EXZELLENZ IM KRANKENHAUS: EFFIZIENZ UND QUALITÄT DURCH SERVICENOW

Wir unterstützen Ihr Krankenhaus dabei, mit ServiceNow klinische, pflegerische, technische und administrative Services zu standardisieren, zu automatisieren und effizienter zu gestalten. Durch Prozess-Exzellenz reduzieren Teams Reibungsverluste und verbessern die bereichsübergreifende Servicequalität. Unsere technische Expertise und unser tiefes

Verständnis für Krankenhausabläufe steigern sowohl die operative Effizienz als auch die Serviceerfahrung für Mitarbeitende und interne Partner.



ESM Prozesse

SERVICENOW HR SERVICE DELIVERY & EMPLOYEE EXPERIENCE

Nutzen Sie ServiceNow HR, um digitale und automatisierte HR-Services bereitzustellen, die die Mitarbeitererfahrung im Krankenhaus spürbar verbessern.

Herausforderungen



Kostendruck im Personalwesen aufgrund ineffizienter manueller HR-Prozesse, insbesondere im Bereich HR Operations



Komplexe und wachsende **HR-IT-Landschaft** macht es den Mitarbeitern schwer, den richtigen Dienst zu finden



Mitarbeitende benötigen schnelle, transparente **Self-Service-Zugriffe** mit einer hohen User Experience



Viele **nicht-digitale HR-Kanäle** bei gleichzeitig hohen Anforderungen an **Compliance**, Dokumentation & Auditfähigkeit

Wichtige Momente im Lebenszyklus eines Mitarbeiters

Onboarding

Der Mitarbeiter soll sich vom ersten Tag an willkommen und einsatzbereit fühlen

Lösen von Herausforderungen

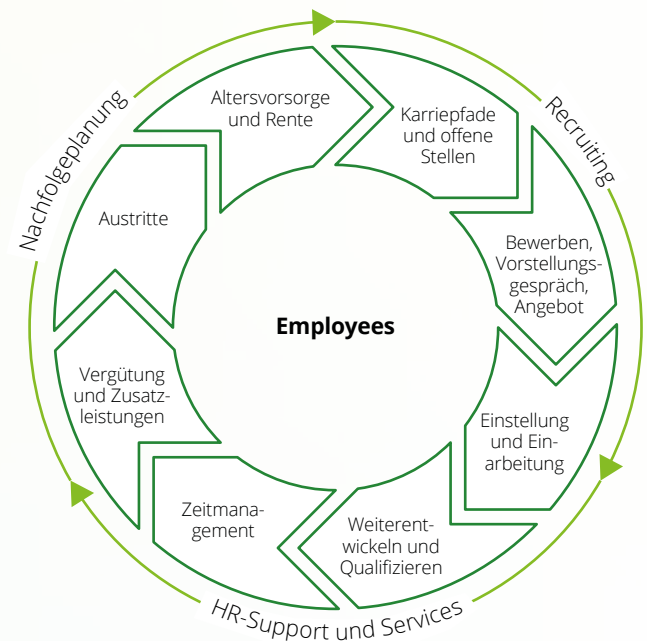
Unterstützung bei administrativen Aufgaben wie Gehaltsabrechnung & Steuern

Lebensverändernde Momente

Nutzung der Lebenszyklen/Journeys von NOW zur Unterstützung der Kundenerfahrung für wichtige Momente, z. B. Elternzeit, Schwangerschaft etc.

Offboarding

Der Mitarbeiter soll sich bis zum letzten Tag professionell begleitet fühlen und das Krankenhaus sauber, transparent und wertschätzend verlassen können.



UNSERE ERFOLGSFORMEL

E2E-Prozess-Know-how

Finden der richtigen Prozessaufteilung und Verbindungen zwischen Cloud HCM, ServiceNow HR und KI

HR Kompetenz

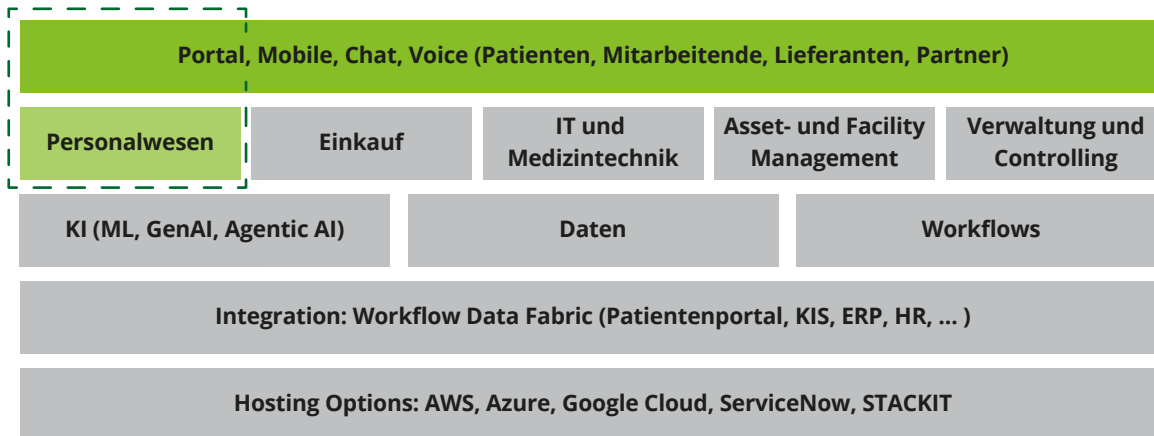
Entwicklung von Organisationen, HR Services und Teams beim Kunden, die ein exzellentes Kundenerlebnis bieten

Regulatorische Kompetenz

Unterstützung bei der Einbindung relevanter Stakeholder und der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben – kombiniert mit der Vorbereitung auf digitale HR-Prozesse wie vollständig digitale Workflows

HR SERVICE DELIVERY & SERVICEERLEBNIS FÜR MITARBEITENDE

ServiceNow HRSD vereint zentrale HR-Prozesse im Krankenhaus – von HR-Operations über Mitarbeiter-Journeys bis hin zu On- und Offboarding – und schafft so durchgängig digitale und effiziente Abläufe. Durch die Verbindung der Deloitte-HR-Expertise mit den Möglichkeiten von ServiceNow verbessern wir das Mitarbeitererlebnis und harmonisieren digitale HR-Workflows nahtlos mit bestehenden HCM-Systemen.



HRSD & Serviceerlebnis für Mitarbeitende



SOURCE-TO-PAY-OPERATIONS

Krankenhäuser müssen komplexe Lieferketten, Ersatzteil- und Verbrauchsartikelbeschaffung, Pharmabestellungen und Dienstleistermanagement steuern.

Herausforderungen

Fragmentierung der IT-Landschaft
Informationen in mehreren Quellen aufgrund vieler siloartiger Best-of-Breed-Systeme/ keine ganzheitlichen Prozessabdeckung

Prozess- und Automatisierungsdefizite
Begrenzter Zugang zu Informationen für Lieferanten und hoher Aufwand für die Beantwortung von Lieferantenanfragen

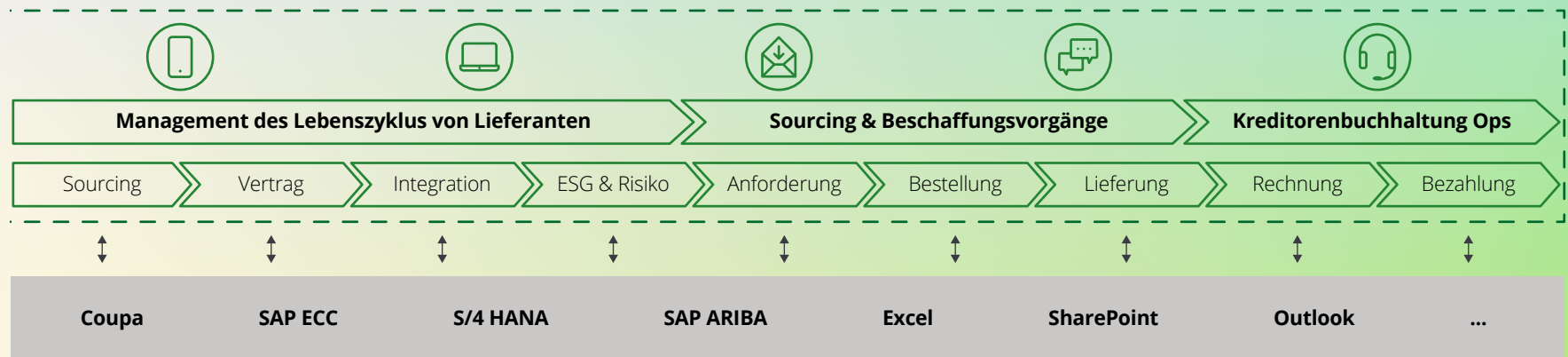
Schlechte User Experience
Aufgrund fehlender Echtzeitdaten und mangelnder Berichtsfunktionen gibt es nur begrenzte Einblicke in die Bestellvorgänge

Ein einfacher, effizienter Weg mit ServiceNow

Management des Lieferanten-Lebenszyklus
ServiceNow ermöglicht es Krankenhäusern, Lieferanten – wie z. B. für Medizintechnik, Verbrauchsmaterial, Dienstleistungen oder Catering – einzubinden, Lieferantendaten zentral zu pflegen und relevante Ansprechpartner zu verwalten. Die Plattform erleichtert die Überwachung der Lieferantenleistung etwa in Bezug auf Lieferzeiten und Servicequalität.

Einkauf und Beschaffungsprozesse
ServiceNow automatisiert den gesamten Source-to-Pay-Prozess – von der Anforderung aus Klinikbereichen über die Bestellung bis zum Wareneingang, etwa für Medikamente, Sterilgüter, Verbrauchsmaterial oder Medizingeräte. Dadurch können sich Krankenhaus-Einkauf und Beschaffung stärker auf strategische Aufgaben konzentrieren.

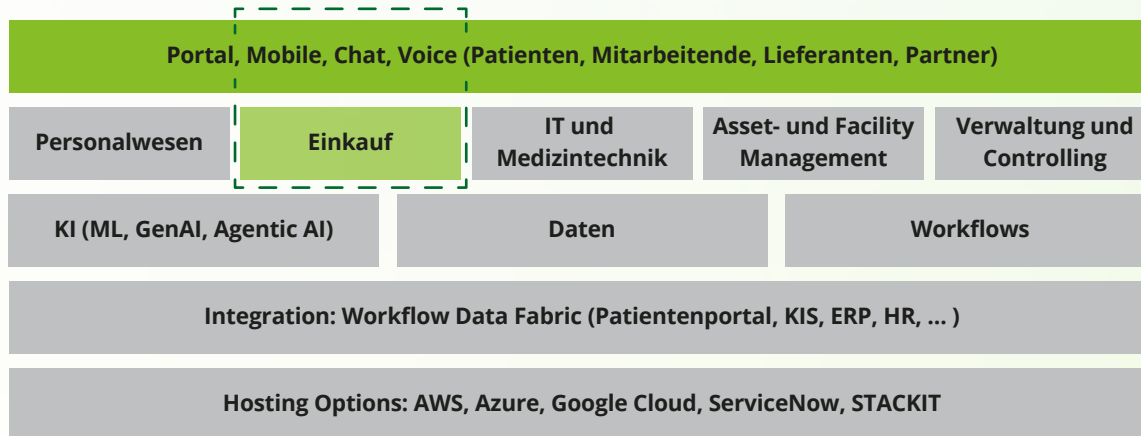
Kreditorenbuchhaltung
ServiceNow unterstützt Krankenhaus-Finanzabteilungen bei der effizienten, konformen und transparenten Abwicklung aller zahlungsrelevanten Prozesse – vom Abgleich von Rechnungen mit Bestellungen und Lieferscheinen bis hin zu Genehmigungen, Zahlungsfreigaben und Audit-Nachweisen. Dadurch werden Fehler reduziert, Durchlaufzeiten verkürzt und die Datenqualität verbessert.



DURCHGÄNGIGE EINKAUFSPROZESSE IM KRANKENHAUS MIT SERVICENOW

ServiceNow automatisiert den Einkauf im Krankenhaus – vom Onboarding neuer Lieferanten für Medizintechnik, Verbrauchsmaterialien oder pharmazeutische Produkte über die Verwaltung von Bedarfsanforderungen bis hin zur Wareneingangsbestätigung und Bezahlung. SN verbindet relevante Systeme sowie interne Teams und Dienstleister auf einer Oberfläche. Dadurch werden

Beschaffungsprozesse transparenter, schneller und weniger fehleranfällig und ermöglichen eine stabilere Versorgung des Klinikbetriebs.



Durchgängige Einkaufsprozesse

IT-BERATUNG & TECHNOLOGIETRANSFORMATION

Auf dem Weg zur resilienten, vernetzten und automatisierten Krankenhaus-IT

Herausforderungen bei der Einführung und Positionierung von ServiceNow innerhalb Ihrer IT-Organisation:



Komplexität der Einführung einer neuen Plattform



Übernahme neuer Funktionen und Verfahren



Skalierbares Design von der IT auf andere Geschäftsfunktionen



Quantifizierung und Darstellung der Wertschöpfung



Förderung der Zusammenarbeit aller Beteiligten

Unsere Kernkompetenzen für Krankenhäuser:



IT-Prozess-Beratung

Zielprozesse für sichere und effiziente Patientenversorgung

Eine fundierte Fit-Gap-Analyse bildet die Grundlage für die digitale Transformation Ihres Krankenhauses. Wir schließen die Lücke zwischen Ihrem aktuellen Organisations- und IT-Zustand und einem modernen Soll-Zielbild, das medizinische, pflegerische und administrative Prozesse gleichermaßen berücksichtigt. Wir orientieren uns an aktuellen Healthcare-Standards sowie an regulatorischen Vorgaben (z. B. KRITIS, DSGVO, KHZG) und begleiten Sie mit einem OOTB-First-Ansatz.



Business-IT-Management

Business-IT-Management – Klinische Prozesse durchgängig steuern

Um einen reibungslosen Ablauf der medizinischen Versorgung sicherzustellen, benötigen Sie ein klar definiertes Zielbetriebsmodell – Ihre digitale Krankenhausstrategie. Mit agilen Methoden wie SCRUM oder SAFe gestalten wir Ihre Transformation strukturiert und transparent. Die Nutzung von ServiceNow ermöglicht eine frühzeitige Wertrealisierung und sorgt dafür, dass Ihr Krankenhaus IT-seitig optimal auf Ihr strategisches Zielbild ausgerichtet ist.



ITSM-Transformation

Qualität und Patientensicherheit durch stabile Services

Komplexe Krankenhausinfrastrukturen benötigen robuste, kontinuierlich optimierte IT-Services. Durch gezielte Anpassungen, maßgeschneiderte Schulungen und den Einsatz intelligenter Discovery- und Monitoring-Funktionen sichern wir den Projekterfolg. Mit unserer Erfahrung im Gesundheitswesen begleiten wir Sie durch multidimensionale Transformations-Workstreams – für zuverlässige, auditierbare und hochverfügbare Services, die direkten Einfluss auf die Patientensicherheit haben.



Technologie-Betrieb

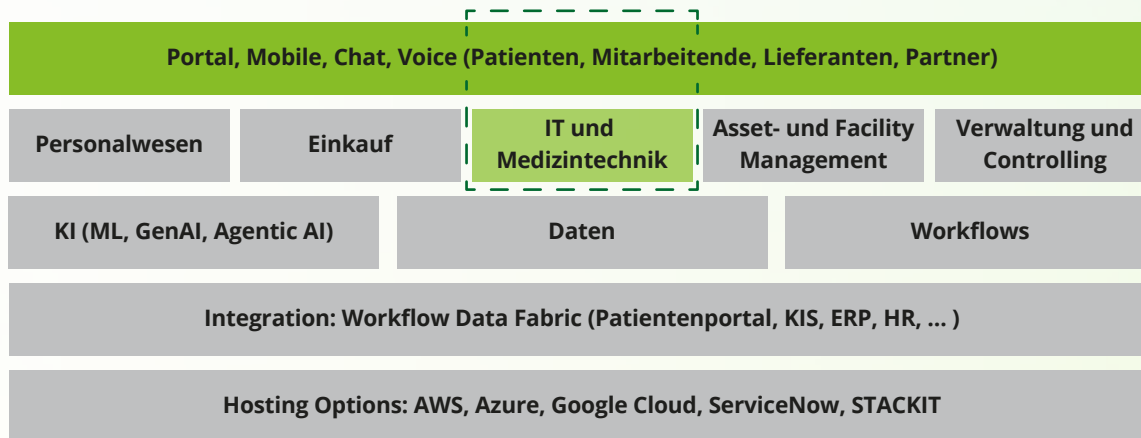
Klinische IT als Rückgrat des Krankenhausalltags

Die IT-Infrastruktur ist das Fundament für alle klinischen und administrativen Abläufe – vom OP-Plan bis zur e-Patientenakte. Mit einer einheitlichen Plattform schaffen wir die Basis für Event-Management, CMDB und automatisierte Discoverys. Unsere Lösungen unterstützen Sie beim Aufbau eines reifen, intelligenten Betriebsmodells für Konfigurations- und Asset-Management und stärken so die Effizienz und Ausfallsicherheit Ihrer zentralen Krankenhaus-Systeme.

SERVICE MANAGEMENT FÜR IT UND MEDIZINTECHNIK MIT SERVICENOW

Mit unserer Erfahrung in ServiceNow-Transformationen im Gesundheitswesen liefern wir End-to-End-Lösungen, die Automatisierung und GenAI nutzen, um klinische, pflegerische und administrative Herausforderungen effizient zu bewältigen. Durch fundierte Prozessberatung auf Basis von ServiceNow-Standards harmonisieren wir unterschiedliche Fachperspektiven und schaffen

ein einheitliches, belastbares Betriebsmodell. Unser Fokus liegt dabei auf einer nachhaltigen IT-Architektur und einem effizienten Kernbetrieb, der das gesamte IT-Portfolio eines Krankenhauses optimal unterstützt und Versorgungssicherheit stärkt.



IT-Beratung & Technologietransformation

IT-TRANSPARENZ UND ASSET MANAGEMENT

IT-Transparenz und Asset Management sind entscheidend, um den Wert der IT-Investitionen im Krankenhaus zu steigern und Risiken sowie Kosten zu reduzieren.

Herausforderungen für Krankenhäuser

Die Krankenhaus-IT muss eine Balance finden digitale Innovationen und moderne klinische Anwendungen voranzutreiben und gleichzeitig Effizienz, Betriebssicherheit und Kosteneinsparungen sicherzustellen. Die fehlende Transparenz über IT und Medizintechnik, sowie die zunehmende Komplexität klinischer Abläufe erschweren Reifegrad und Compliance. Zudem müssen interne Vorgaben, NIS2- und KRITIS-Anforderungen sowie Branchen Spezifische-Sicherheits-Standards (B3S) zuverlässig erfüllt werden.

Vorteile



Senkung der Technologieausgaben

- Reduzierung von Kosten der IT und Medizintechnik
- Kosteneffizientere Beschaffung und nutzerbezogene Kostenverteilung



Technologie-Konformität

- Unterstützung bei Audits und regulatorischen Anforderungen
- Einhaltung von B3S, NIS2- und KRITIS-Vorgaben

Highlights der Lösung

- Umfassende und ganzheitliche ITAM-Lösung für Klinik-Software, Medizintechnik, Hardware-Assets und Cloud-Ressourcen
- Verbesserte Transparenz über alle klinischen Technologien – inkl. Sicherheits-, Datenschutz- und Nachhaltigkeitsanforderungen
- Optimierte Lebenszyklusverfolgung von Software, IT-Infrastruktur und Medizintechnik



Technologie-Transparenz

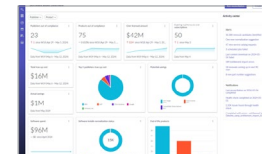
- Vollständiger Überblick über IT und Medizintechnik sowie Systeme und Lizenzen
- Zentrales Dashboard für Investitions- und Betriebsentscheidungen



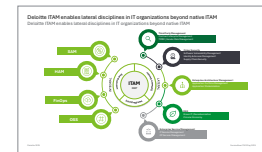
Technologie-Effizienz

- Automatisierte Prozesse über den gesamten Lebenszyklus von IT und Medizintechnik
- Reduktion manueller Aufwände im Klinikbetrieb

- Höhere Kosteneffizienz bei IT-, Medizintechnik- und Cloud-Investitionen
- Mehr Standardisierung und Skalierbarkeit durch ein gemeinsames Datenmodell für alle betrieblichen Technologie- und Medizingeräte sowie einheitliche Service-Workflows
- Gesteigerte operative Effizienz durch teil- bis voll-automatisierte klinikweite Workflows, intelligentes Asset-Lifecycle-Management und vorausschauende Gerätwartung



Maßgeschneiderte **ITAM-Workspaces** ermöglichen eine 360°-Sicht auf sämtliche IT und Medizintechnik, reduzieren Kosten und stellen Compliance sicher.



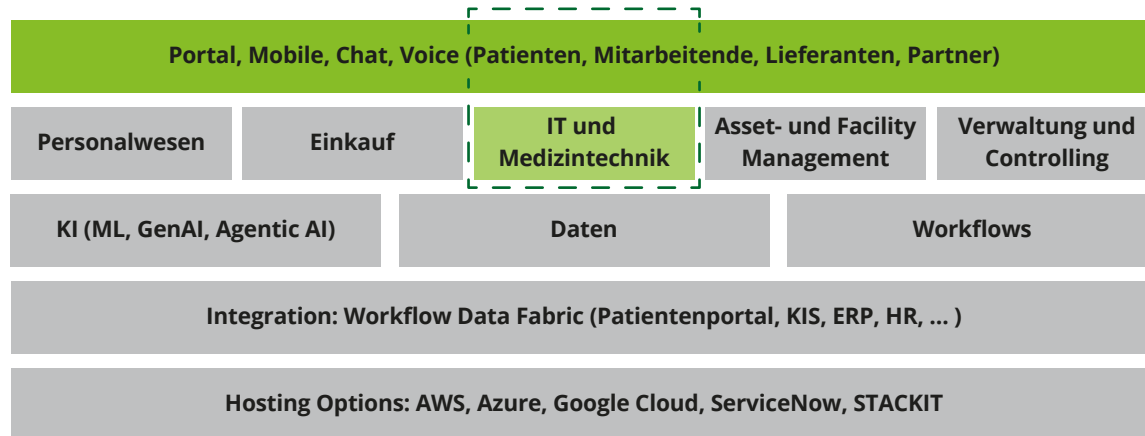
Der **ganzheitliche ITAM-Ansatz** unterstützt zusätzlich angrenzende Klinik-Initiativen wie Green IT, Informationssicherheit, Enterprise-Architektur und SecOps.

FUNDIERTE ENTSCHEIDUNGEN AUF BASIS VOLLSTÄNDIGER IT- UND MEDTECH-TRANSPARENZ

IT Visibility & Asset Management auf ServiceNow steigert die organisatorische Effizienz und den klinischen IT-Wert entlang der drei zentralen Säulen: Transparenz, Compliance und Kosteneinsparungen.

Durch einen klaren Überblick über alle IT und Medizintechnik, IT-Ausgaben und Nutzung entstehen für Krankenhäuser erhebliche Einsparpotenziale: bis zu 30 % bei Software- und Cloud-Services und bis zu 90 % bei Audit-Risiken.

Zudem beschleunigen beide Disziplinen klinikweite IT-Prozesse, indem sie Prozessautomatisierung ermöglichen, die in einem rationalisierten, sicheren und kosteneffizienten Asset-Management-Strategie mündet.



IT-Transparenz und Asset Management



CYBERSICHERHEIT UND WIDERSTANDSFÄHIGKEIT

Erfahren Sie, wie ServiceNow Ihre Cybersicherheit stärkt und Ihrem Krankenhaus hilft, Risiken in einer sich verändernden Bedrohungslage widerstandsfähig zu managen.

Herausforderungen



Effizientes Erkennen und Abwehren von Sicherheitsbedrohungen

Geringe Transparenz über IT- und MedTech-Risiken führt zu hohen Kosten und gefährdet die Patientensicherheit. Viele Krankenhäuser kennen ihre Schwachstellen kaum und können Schutzmaßnahmen nur schwer priorisieren.



Unfähigkeit, sich schnell von Vorfällen zu erholen

Unentdeckte IT- und MedTech-Risiken verursachen Kosten und gefährden den Patienten, da vielen Krankenhäusern Transparenz und Priorisierungsmöglichkeiten fehlen.



Einhaltung der sich ändernden gesetzlichen Vorschriften

Ständig neue Vorgaben wie UNECE und NIS2 erhöhen den Aufwand für Krankenhäuser und führen zu Compliance-Ermüdung.



Intransparenz der Bedrohungslandschaft

Große Datenmengen verursachen hohen manuellen Aufwand, erschweren die Priorisierung, und verzögern wichtige Sicherheitsmaßnahmen, wodurch die Transparenz über das Risikoniveau des Krankenhauses sinkt.

Highlights der Lösung

Effektive Überwachung der Bedrohungslage

ServiceNow gibt Krankenhäusern einen klaren Überblick über IT- und MedTech-Risiken. Bedrohungen lassen sich dabei nach ihrer Auswirkung priorisieren.

Prompte Reaktion und Wiederherstellung

Automatisierte Workflows und Anomalieerkennung verkürzen Reaktionszeiten. Die Integration in ITSM, Notfall- und Klinikprozesse verbessert die koordinierte Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen.

Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

B3S, KRITIS, NIS2 und interne Richtlinien lassen sich durch kontinuierliche Überwachung und integrierte Kontrollen leichter eingehalten.

Integriertes Risiko- und Sicherheitssystem

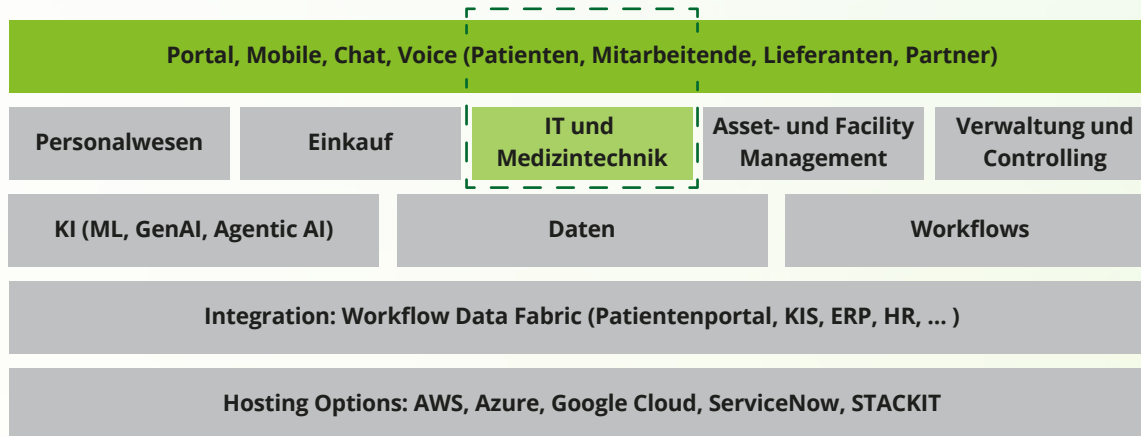
ServiceNow ermöglicht vernetztes Sicherheitsmanagement über IT, Medizintechnik und Klinikbereiche hinweg. Gleichzeitig sinken Betriebskosten und Legacy-Systeme sowie CMDB-Daten lassen sich integrieren.

Informierte Entscheidungsfindung

Echtzeit-Dashboards erhöhen die Transparenz über Cyber-Risiken und unterstützen fundierte Entscheidungen. Analysen erleichtern die Priorisierung und Bewertung der Wirksamkeit von Maßnahmen.

CYBER-RESILIENZ IM KLINIKBETRIEB – RISIKEN ERKENNEN, PRIORITÄTEN STEUERN, AUSFÄLLE VERMEIDEN

Transparenz, schnelle Reaktion und effiziente Prozesse sind entscheidend für die Sicherheit im Krankenhaus. Die steigende Komplexität von Cyberbedrohungen birgt Kosten- wie Patientenrisiken, wenn Vorfälle nicht rechtzeitig erkannt und priorisiert werden. ServiceNow schafft klare Sicht auf die Sicherheitslage, vereinfacht Abläufe, unterstützt Compliance und stärkt die Cyber-Resilienz.



Cybersicherheit und Widerstandsfähigkeit

WORKPLACE, REAL ESTATE & FACILITY EXPERIENCE

Effiziente Klinikprozesse, integriertes Immobilien- und Facility-Management sowie ein nahtloses Arbeitsplatzerlebnis durch ServiceNow Workplace Service Delivery (WSD).

Herausforderungen



Schlechte Benutzer- und Arbeitsplatz Erfahrung

Getrennte Portale für Zimmerbuchungen, Störungsmeldungen oder Besuchermanagement sowie langsame Rückmeldungen führen zu Frust beim Personal und zu Produktivitätsverlust.



Ineffizienter Betrieb von Arbeitsplätzen und Einrichtungen

Veraltete Prozesse, unklare Zuständigkeiten und manuelle Eingriffe verursachen Verzögerungen, falsche Antworten auf Serviceanfragen und ineffizienten Anlagen- und Arbeitsplatzbetrieb.



Fragmentierte Systeme und geringe Workflow Automatisierung

Heterogene IT-Systeme und fehlende Schnittstellen zwischen ERP, Fachanwendungen oder CAFM-Systemen führen zu Medienbrüchen, Informationsverlusten und ineffizienten Abläufen im Facility- und Arbeitsplatzmanagement.

Highlights der Lösung

Zentralisierte Benutzererfahrung

Alle Mitarbeitenden greifen – unabhängig vom Anliegen – über eine zentrale, mobil nutzbare Plattform auf Services wie Raumreservierungen, Störungsmeldungen oder Besuchermanagement zu. Das sorgt für eine durchgehend einheitliche und einfache Nutzererfahrung.

Zentrale zusätzliche Prozessebene

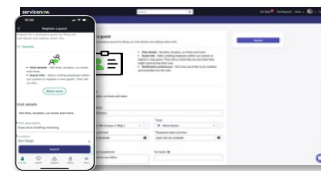
Eine zusätzliche Prozessschicht verbindet interne und externe Systeme (z. B. ERP, CAFM, Medizintechnik-Tools) und ermöglicht durchgängige, transparente End-to-End-Workflows im Klinik-, Facility- und Arbeitsplatzmanagement.

Vorkonfigurierte Lösungen

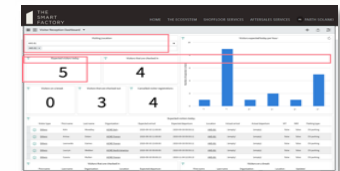
Standardisierte Module für Raum- und Gerätebuchungen, Gebäudestörungen sowie Besuchermanagement ersetzen Insellösungen und reduzieren Implementierungsaufwand.

Datengestützte Entscheidungen

Echtzeit-Dashboards und Standardberichte bieten klare Einblicke in Ressourcen, Anlagen und Serviceprozesse – für schnellere, fundierte Entscheidungen im Krankenhausbetrieb.



Das WSD-Service-Portal ist mobil und im Web nutzbar. Mitarbeitende können Störungen, Raumbedarf und Serviceanfragen mit einem Klick melden.

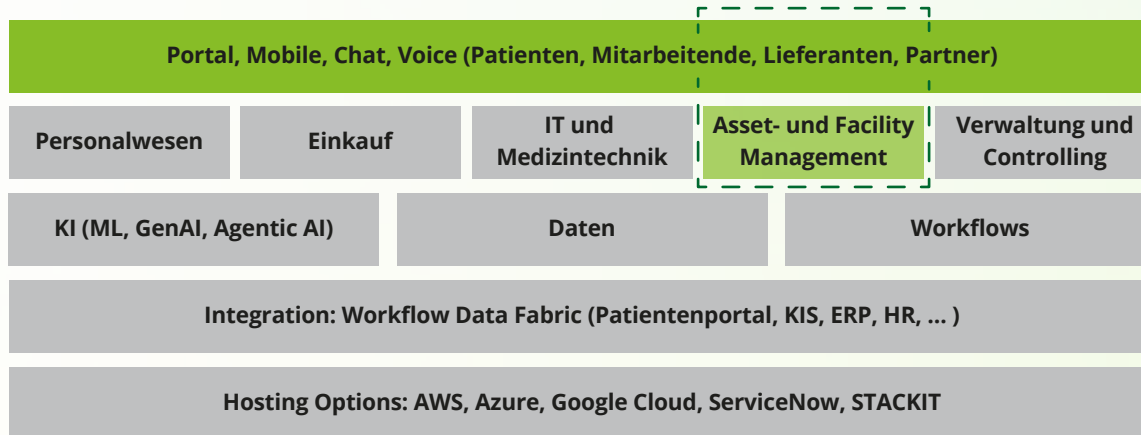


Ein zentrales Manager-Dashboard liefert klare Einblicke in Arbeitsplatz-, Gebäude- und Anlagenzustände für schnelle Entscheidungen.

SCHNELLE LÖSUNGEN FÜR KLINIK, TECHNIK UND OP-NAHE SERVICES

Nur optimierte Prozesse ermöglichen ein nahtloses Mitarbeiter- und Arbeitsplatzerlebnis sowie ein effizientes Klinik-, Gebäude- und Facility-Management.

Insbesondere die Case Management Fähigkeiten von ServiceNow WSD ermöglichen die schnelle Aufnahme von Störungen und Anforderungen in der Gebäudetechnik, Pflege und im Operationssaal und eine schnelle Bereitstellung von effektiven Lösungen.



Workplace, Real Estate & Facility Experience

SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ MIT SERVICENOW HEALTH & SAFETY

Mehr Sicherheit und Compliance im Krankenhaus durch integrierte, automatisierte Health-&-Safety-Prozesse mit ServiceNow

Herausforderungen



Verzögerungen bei der Lösung von H&S Vorfällen aufgrund fragmentierter Berichterstattung und manueller Prozesse.



Schwierigkeiten bei der einheitlichen Identifizierung und Bewertung von Risiken am Arbeitsplatz.



Schwierigkeiten, gesetzliche Änderungen nachzuverfolgen und die Compliance lückenlos zu dokumentieren.



Begrenzter Zugang der Mitarbeiter zu aktualisierten Sicherheitsverfahren und bewährten Praktiken.



Ineffiziente Sicherheitsinspektionen aufgrund des Fehlens standardisierter Checklisten und automatisierter Berichte.

Highlights der Lösung

Management von Gesundheitsvorfällen

Optimieren Sie die Meldung von Vorfällen und sorgen Sie für eine effiziente Bearbeitung durch vordefinierte Workflows. Die Nachverfolgung in Echtzeit ermöglicht eine rasche Lösung und Nachverfolgung aller gemeldeten Vorfälle.

Risikobewertung

Identifizieren Sie proaktiv potenzielle Gefahren am Arbeitsplatz und bewerten Sie deren Schwere und Wahrscheinlichkeit. Entwickeln und implementieren Sie Pläne zur Risikominderung, um identifizierte Risiken effektiv zu handhaben.

Analyse der Arbeitssicherheit

Gewährleisten Sie die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften auf Aufgabenebene, indem Sie jeden Schritt der Arbeitsprozesse analysieren und Kontrollmaßnahmen implementieren.

Sicherheitsregister

Speichern Sie alle sicherheitsrelevanten Informationen in einem zentralen Repository, um die Einhaltung der Vorschriften lückenlos zu verfolgen. Führen Sie umfassende Sicherheitsaufzeichnungen zur Unterstützung von Audits und Überprüfungen.

Sicherheitsinspektion

Führen Sie effiziente, auf Checklisten basierende Inspektionen durch, bei denen automatisierte Berichte verwertbare Erkenntnisse liefern.

UNSER ERFOLGSREZEPT

Integrierte Systeme

Eine zentrale Plattform optimiert Vorfallmeldungen, Risikobewertungen und Compliance-Prozesse – für mehr Sicherheit im Klinikalltag.

Einblicke in Echtzeit

Live-Daten und automatisierte Abläufe ermöglichen eine schnelle Bearbeitung von Zwischenfällen und ein proaktives Sicherheitsmanagement.

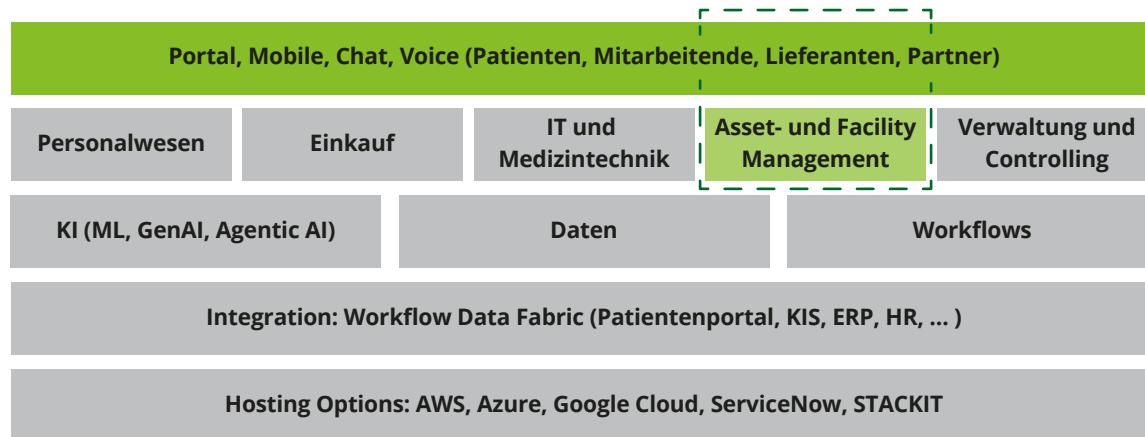
Kontinuierliche Verbesserung

Mitarbeitende erhalten einfachen Zugang zu aktuellen Sicherheitsstandards und bewährten Verfahren, wodurch eine nachhaltige Sicherheitskultur entsteht.

GESUNDHEIT UND SICHERHEIT DORT VERANKERN, WO GEARBEITET WIRD

Die Umsetzung wirksamer Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen ist für Krankenhäuser essenziell, um Unfälle zu vermeiden und rechtliche sowie finanzielle Risiken zu reduzieren.

ServiceNow Health and Safety unterstützt Kliniken dabei, eine starke Sicherheitskultur aufzubauen – durch einfache Meldung von Vorfällen durch Mitarbeitende und Tools für Sicherheitsteams, um Gefahren zu erfassen, Risiken zu mindern und Compliance-Berichte zu automatisieren.



Health & Safety



STRATEGISCHES PORTFOLIO-MANAGEMENT

Mit SPM investieren Krankenhäuser gezielt in wirkungsstarke Initiativen, optimieren ihr Portfolio und treffen dank Echtzeit-Insights schnellere, fundierte Entscheidungen.

Herausforderungen



Silodenken in Projekten

Abteilungsbezogene Informationsinseln erschweren die Zusammenarbeit und behindern Synergien sowie eine effiziente Umsetzung strategischer Klinikziele.



Hoher manueller Aufwand in laufenden Projekten

Anpassungen von Umfang, Ressourcen und Prioritäten sind oft zeit- aufwendig und fehleranfällig – mit dem Risiko von Verzögerungen und Ineffizienzen.



Datenwildwuchs und fehlende Transparenz

Unvollständige oder veraltete Daten erschweren fundierte Entscheidungen und können die Umsetzung wichtiger Klinikvorhaben bremsen.

Fähigkeiten der Lösung



Ausrichten an strategischen Klinikzielen

SPM unterstützt Krankenhäuser dabei, Projekte und Investitionen konsequent an übergeordneten Versorgungs- und Organisationszielen auszurichten und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit zu stärken.



Automatisierte Anpassungsprozesse

Ressourcen-, Umfangs- und Prioritätsänderungen erfolgen in Echtzeit und automatisiert – für höhere Effizienz, Genauigkeit und eine bessere Nutzung des Budgets.



Transparenter Datenüberblick

Erweiterte Analyse- und Dashboardfunktionen schaffen klare Sicht auf alle Projekte, erleichtern datenbasierte Entscheidungen und fördern die kontinuierliche Portfolio-Optimierung im Krankenhaus.

Von der Strategie zum Wert

Die ServiceNow Strategic Portfolio Management Suite übersetzt strategische Klinikziele in messbaren Wert: Sie richtet Initiativen an den Anforderungen des

Krankenhauses aus, optimiert den Einsatz von Ressourcen und unterstützt kontinuierliche Verbesserungen.



Strategische Ziele mit Finanzierung und ESG abstimmen

Bewertung und Priorisierung von Anforderungen, um sie mit den Geschäftsanforderungen in Einklang zu bringen



Planen, Ausführen und Überwachen von strategischen Fahrplänen

Integration verschiedener Entwicklungstools für eine nahtlose Zusammenarbeit innerhalb der Teams



Erleichterung des Freigabe- und Änderungsmanagements

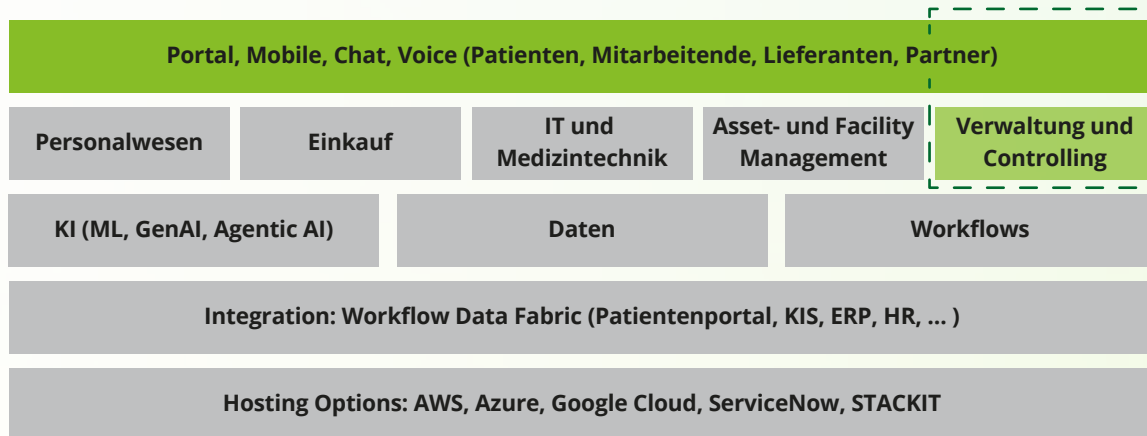
Sicherstellung von Wertschöpfung und kontinuierlicher Verbesserung



STRATEGIE WIRKSAM UMSETZEN – INVESTITIONEN GEZIELT STEUERN

Strategisches Portfoliomanagement (SPM) hilft Krankenhäusern, Projekte und Initiativen konsequent an den übergeordneten Klinik- und Versorgungszielen auszurichten.

Mit der ServiceNow-SPM-Suite lassen sich Arbeitsplanung und Ressourcen zentral bündeln, die Strategie nahtlos mit der Umsetzung verbinden und die Wertschöpfung im gesamten Krankenhaus beschleunigen.



Strategisches Portfoliomanagement

SOVEREIGN CLOUD FÜR SERVICENOW

Ihre Daten unter Ihrer Kontrolle: Die Cloud-Plattform für digitale „enterprise grade“ Workflows von STACKIT – dem 100% souveränen Cloud-Anbieter, der von Deloitte unterstützt wird

Herausforderungen



Datensouveränität und Compliance-Risiken

Daten, die auf globalen Cloud-Plattformen gespeichert sind, können sich an internationalen Standorten befinden, was Bedenken hinsichtlich der Einhaltung lokaler Vorschriften wie GDPR aufwirft. Sovereign-Cloud-Angebote stellen sicher, dass die Daten innerhalb der EU gehostet werden.



Abhängigkeit von globalen Richtlinien

Die Abhängigkeit von globalen Cloud-Anbietern kann aufgrund internationaler Richtlinien und möglichen Eingriffen ausländischer Regierungen (z. B. US CLOUD ACT) zu Problemen führen. Sovereign Clouds bieten Unabhängigkeit und gewährleisten Stabilität und Anpassung an lokale politische und wirtschaftliche Rahmenbedingungen.



Geopolitische Komplexität

Die zunehmende geopolitische Komplexität und der ständig wachsende Bedarf an Digitalisierung erfordern, dass sich Unternehmen auf ihre individuelle digitale Souveränität konzentrieren.



Fehlender lokaler Support

Globale Anbieter bieten möglicherweise nur begrenzten regionalen Support, was zu einer langsameren Problemlösung führt. Souveräne Cloud-Anbieter bieten lokalen Support in derselben Zeitzone und Sprache, was eine schnellere und effektivere Unterstützung gewährleistet.

Highlights der Lösung

Managed Services für standardisierte Anwendungsfälle

Standardisierte und sofort verfügbare Workflow-Lösungen

Maßgeschneiderte Lösungen und Effizienz

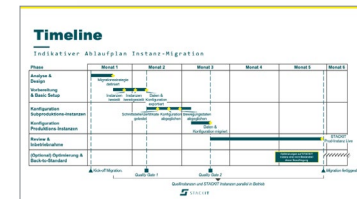
Das Implementierungs-Know-how von Deloitte wird mit den sicheren Hosting-Services von STACKIT kombiniert, um maßgeschneiderte Lösungen zu liefern, die genau auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind. Diese Synergie maximiert die betriebliche Effizienz und gewährleistet gleichzeitig Sicherheit und Skalierbarkeit.

Migrations-Blueprint

für den Umzug Ihrer ServiceNow-Instanz von Ihrem derzeitigen Anbieter in die souveräne STACKIT-Cloud – pünktlich, budgetgerecht und in hoher Qualität.



Bewährter Migrationsansatz einschließlich Migration, Konfiguration und Neukonfiguration, Testaktivitäten und Leistungsüberlegungen.

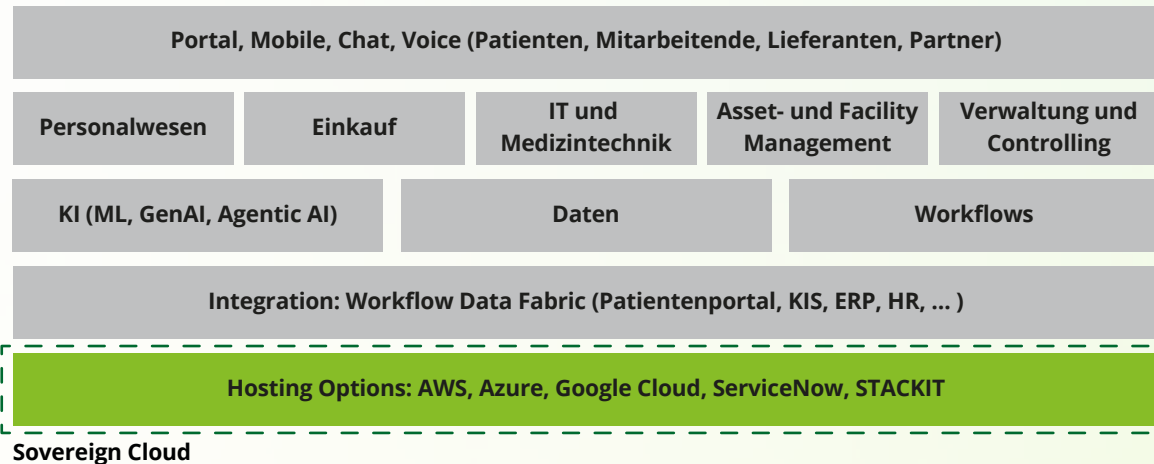


Erstellung einer Roadmap und Beratung für ein strukturiertes Vorgehen auf dem Weg zu einem konformen Provider-Szenario.

UNABHÄNGIGER, SICHERER BETRIEB VON SERVICENOW IN REGULIERTEN UMGEBUNGEN

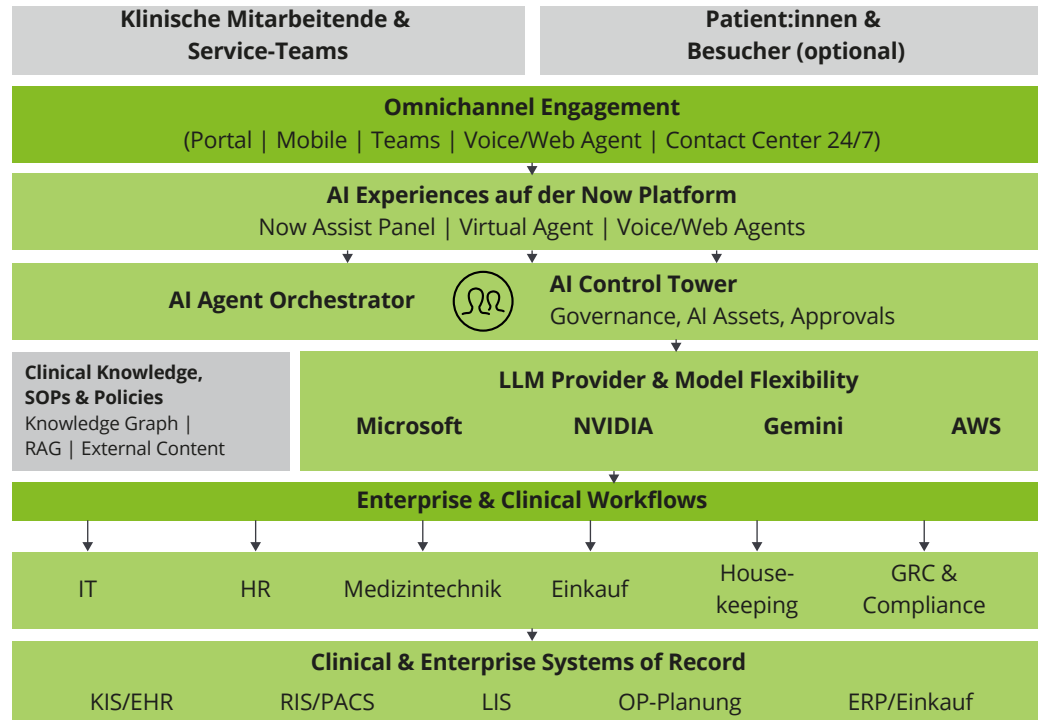
Die Verlagerung von ServiceNow-Instanzen auf ein europäisches Sovereign Cloud-Angebot gewährleistet eine stärkere Einhaltung der europäischen Datenschutzbestimmungen und stützt sich auf die umfassende Erfahrung von Deloitte bei Cloud-Migrationen. Durch unsere enge Partnerschaft mit STACKIT bieten wir maßgeschneiderte Lösungen, die sicheres, DSGVO-konformes Hosting in lokalen euro-

päischen Rechenzentren mit nahtloser ServiceNow-Implementierungskompetenz kombinieren. Diese Zusammenarbeit garantiert betriebliche Effizienz, Datensouveränität und Compliance für Kunden in regulierten Branchen wie dem Finanzwesen, dem Gesundheitswesen und dem öffentlichen Sektor.



KI-GESTÜTZTE SERVICE-ORCHESTRIERUNG IM KRANKENHAUS

Entlastung für Pflege & Fachbereiche durch KI-gestützte ESM-Workflows



Top Use Cases:

- 1. OP-Störung & Zeitkritische Eskalationen:** SN nimmt Störungen (z. B. Geräte, IT, Infrastruktur) über Teams/Voice entgegen, orchestriert Medizintechnik, IT & Logistik automatisch und priorisiert OP-kritisch.
- 2. KI-gestützte Pflege- & Clinician-Services:** Now Assist beantwortet Routineanfragen (Zugänge, Geräte, Räume, Services), löst Requests direkt aus und reduziert administrative Pflegezeit.
- 3. Logistik, Transport & Housekeeping:** KI-Agenten steuern Patiententransporte, Materialengpässe und Reinigungsprozessdynamisch nach Priorität, Belegung und klinischem Kontext.

Herausforderungen:

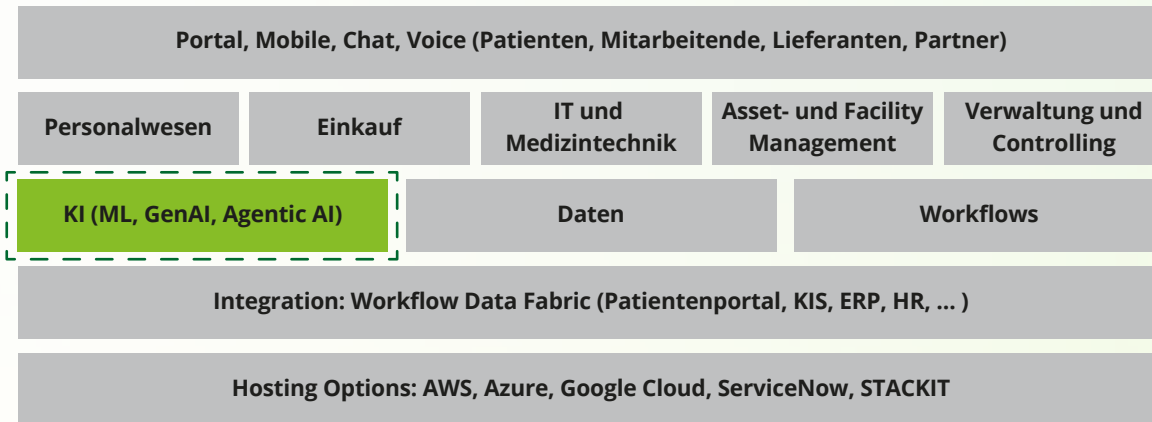
- 1. KI ohne Kontext & Workflow-Einbettung:** Isolierte KI-Tools liefern Antworten, lösen aber keine klinischen Services end-to-end.
- 2. Vertrauens-, Datenschutz- und Governance-Risiken:** Unklare Datenflüsse, fehlende Freigaben und keine zentrale Kontrolle über Modelle & Prompts
- 3. Zusätzliche Komplexität statt Entlastung:** KI wird zum weiteren Tool – Pflege und Fachpersonal müssen trotzdem koordinieren

Highlights ServiceNow:

- 1. KI wird orchestriert – nicht isoliert eingesetzt:** ServiceNow verbindet KI direkt mit ESM-Workflows über IT, Medizintechnik, Logistik & Facility.
- 2. Sichere & regulierte KI für den Klinikbetrieb:** Zentrale Governance mit AI Control Tower: Transparenz, Freigaben, Auditierbarkeit.
- 3. KI dort, wo Klinikpersonal arbeitet:** Now Assist & Virtual Agent in Teams, Mobile und Voice – kontextuell, 24/7, entlastend.

GANZHEITLICHER KI-BERATUNGSANSATZ VON DELOITTE

Deloitte vereint tiefes Krankenhaus-Know-how mit führender ServiceNow- und KI-Expertise. Wir integrieren und orchestrieren sowohl ServiceNow-eigene als auch nicht-ServiceNow KI-Komponenten: im Engagement Layer ebenso wie im Workflow. Gemeinsam mit dem Kundenteam entwickeln wir Zielarchitektur, Implementierungs-Roadmap und Governance für einen sicheren, skalierbaren KI-Einsatz.



KI in Krankenhausprozessen

ANSPRECHPARTNER



Ibo Teuber

Partner
Deloitte Healthcare Lead
iteuber@deloitte.de



Bernd Marquardt

Director
Lead ServiceNow Healthcare
bemarquardt@deloitte.de



Matthias Wiesenauer

Director
Lead Krankenhaus Digitalisierung
mwiesenauer@deloitte.de



Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen (zusammen die „Deloitte-Organisation“). DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL-Mitgliedsunternehmen und verbundene Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen und nicht für die der anderen. DTTL erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte bietet führende Prüfungs- und Beratungsleistungen für nahezu 90% der Fortune Global 500®-Unternehmen und Tausende von privaten Unternehmen an. Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Unsere Mitarbeitenden liefern messbare und langfristig wirkende Ergebnisse, die dazu beitragen, das öffentliche Vertrauen in die Kapitalmärkte zu stärken, und unsere Kunden bei Wandel und Wachstum unterstützen. Deloitte baut auf eine über 180-jährige Geschichte auf und ist in mehr als 150 Ländern tätig. Erfahren Sie mehr darüber, wie die über 470.000 Mitarbeitenden von Deloitte zusammenarbeiten, um das Leitbild „making an impact that matters“ täglich zu leben: www.deloitte.com/de.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, und weder die Deloitte Consulting GmbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen noch deren verbundene Unternehmen (zusammen die „Deloitte Organisation“) erbringen mit dieser Veröffentlichung eine professionelle Dienstleistung. Diese Veröffentlichung ist nicht geeignet, um geschäftliche oder finanzielle Entscheidungen zu treffen oder Handlungen vorzunehmen. Hierzu sollten Sie sich von einem qualifizierten Berater in Bezug auf den Einzelfall beraten lassen.

Es werden keine (ausdrücklichen oder stillschweigenden) Aussagen, Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in dieser Veröffentlichung gemacht, und weder DTTL noch ihre Mitgliedsunternehmen, verbundene Unternehmen, Mitarbeitende oder Bevollmächtigte haften oder sind verantwortlich für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit Personen entstehen, die sich auf diese Veröffentlichung verlassen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen.