

Please quote as: Peters, C. (2014): Flexibilität für den Anbieter und maßgeschneiderte Angebote für den Kunden - Modularisierung von Dienstleistungen in der Telemedizin. In: Effizienzbewertung von Dienstleistungskonfigurationen in der Telemedizin, Erscheinungsjahr/Year: 2014. Seiten/Pages: 8-9.

Christoph Peters – Universität Kassel

# Flexibilität für den Anbieter und maßgeschneiderte Angebote für den Kunden: Modularisierung von Dienstleistungen in der Telemedizin

Anbieter im Bereich der Telemedizin stehen vor der Herausforderung in möglichst effizienter, also gewinnorientierter Weise Dienstleistungen so zu erbringen, dass sie den individuellen Anforderungen ihrer sehr heterogenen Kunden gerecht werden. Neben Dienstleistungsengineering [27], d. h. der systematischen Entwicklung und Erbringung solcher Dienstleistungen, bedarf es für eine solche Erbringung Flexibilität. Eine Möglichkeit diese Flexibilität zu erlangen, besteht in Modularisierung. Modularisierung meint dabei das Zerlegen einer Dienstleistung in Einheiten (die Module), die dann wiederum aus entsprechend untereinander stark abhängigen Prozessen bestehen und so in ihrer Gesamtheit (dem Modul) eine bestimmte Funktion erfüllen und jeweils miteinander kombinierbar angeboten werden können. Diese Verhältnisse von Dienstleistungen, Modulen und Prozessen sind in Abbildung 3 dargestellt.

Auf Seiten des Anbieters gibt es verschiedene, allgemein anerkannte Potentiale von Modularisierung [3]. Diese sind:

- Wiederverwendung: die mehrfache Verwendung eines speziellen Moduls über verschiedene Dienstleistungen hinweg.
- Schnellere Entwicklung: die Konzentration auf einzelne Module statt auf die gesamte Dienstleistung, die die Handhabbarkeit des Entwicklungsobjekts (des Moduls) fördert.
- Modul-weite Innovation: die gezielt auf einzelne Module ausgerichtete Innovationsstrategie.
- Flexible Rekonfiguration von Dienstleistungen: die effiziente (Re-) Konfiguration neuer, kundenzentrierter Dienstleistungskonfigurationen, die sich aus dem gesamten Modul-Portfolio eines Unternehmens speist.

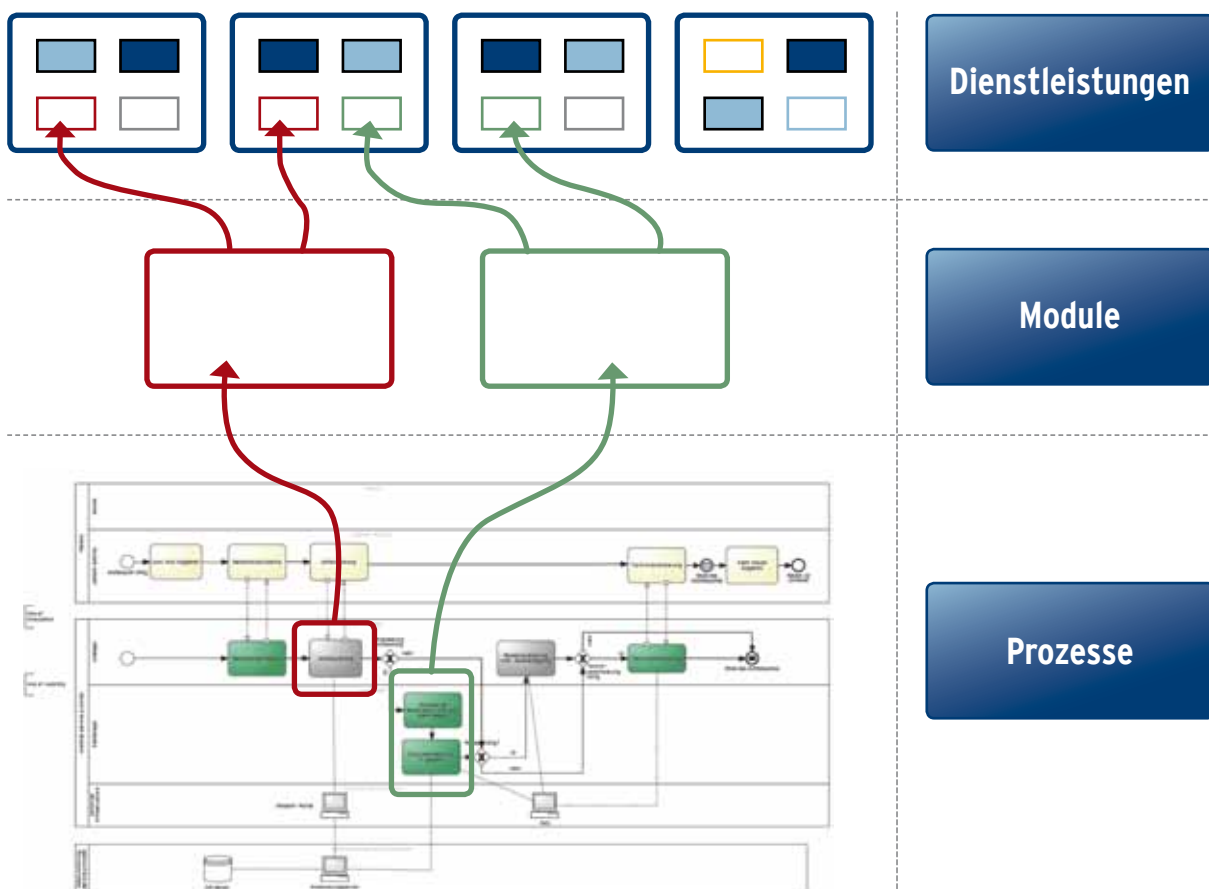


Abbildung 3: Der Zusammenhang zwischen Dienstleistungen, Modulen und Prozessen (BTPM-Beispielprozess in Anlehnung an die telemedizinische Behandlung nach [34]); Quelle: eigene Darstellung basierend auf einer im EDiMed-Projekt entstandenen signavio-Modellierung

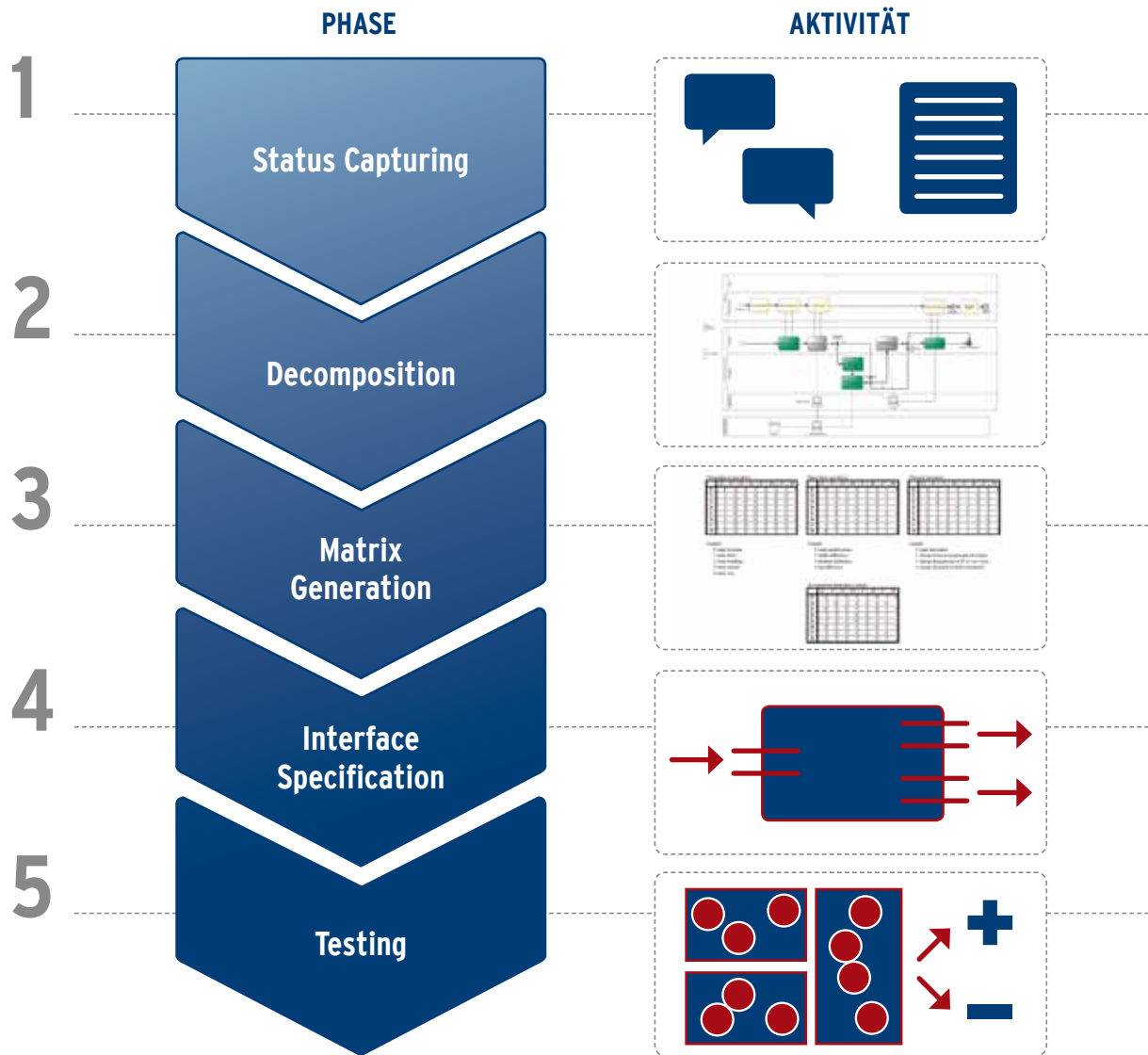


Abbildung 4: Eine Methode zur Modularisierung von telemedizinischen Dienstleistungen; Quelle: eigene Darstellung, in Anlehnung an [38]

Um diese Potentiale auch zu heben, bedarf es einer systematischen Art und Weise, die den Anbietern hilft, ihre bereits vorhandenen Dienstleistungen zu modularisieren. Deshalb entwickeln wir im Rahmen des EDiMed-Projektes eine entsprechende Methode, die genau dies ermöglicht. Sie geht davon aus, dass für ein solch systematisches Vorgehen fünf Schritte von Nöten sind [38, 39]:

1. Eine detaillierte Analyse der zu modularisierenden Dienstleistung beim und mit dem Anbieter, bspw. durch Interviews und Prozessbeobachtungen
2. Das Zerlegen und Abbilden dieser Dienstleistungen in seine Bestandteile; dafür wird eine eigens angepasste Modellierungssprache gewählt: BPM [38, 39]
3. Die prozessweise Erfassung modularisierungsrelevanter Parameter, deren Abhängigkeiten dann offensichtlich werden und die eigentlichen Module formen
4. Das Definieren der Schnittstellen für die Module, die durch die vorangegangene Analyse entstanden sind
5. Das Testen dieser sich ergebenden Module

Diese fünf Schritte sind auch in Abbildung 2 in einer übersichtlichen Form dargestellt.

Sobald Anbieter nach Anwendung der Methode ihre Dienstleistungen modularisiert vorliegen haben, können die oben erwähnten Potentiale realisiert werden. Auf diese Weise werden die Anbieter befähigt durch die intelligente (Re-) Konfiguration von Modulen individuell und aus einer Erbringersicht effizient maßgeschneiderte Dienstleistungen für ihre Kunden, bspw. Patienten, bereit zu stellen. Dabei spielt insbesondere die Wahl für Basis- und Optionalmodule eine entscheidende Rolle. Sie prägen sowohl das Geschäftsmodell des Anbieters als auch seine Flexibilität, mit der er die Neu- und Weiterentwicklung sowie Bereitstellung seiner Dienstleistungen voran treiben kann. Gerade im Hinblick auf die steigende Anzahl multimorbider Patienten ergeben sich hier außerordentlich zielführende Lösungen, in denen bereits bestehende Kundenbeziehungen und Dienstleistungen in Abhängigkeit vom sich verändernden Krankheitsbild erweitert werden können.

Zukünftige Forschung und Entwicklungen werden zeigen, inwieweit es möglich ist, das hier vorgestellte Prinzip der Modularisierung in noch größerem Maßstab anzuwenden, bspw. über Marktplätze und Plattformen, die die Module unterschiedlicher Anbieter zur (Re-) Konfiguration nutzen.