

Verbeteren BackOffice processen op basis van ERP

Zorginstellingen zijn op zoek naar manieren om kosten te besparen en de kwaliteit te verbeteren in de backoffice. Hierdoor zijn de zorginstellingen bezig met een grote inhaalslag, die moet leiden tot lagere kosten en betere kwaliteit van de dienstverlening vanuit de backoffice. Elke euro die wordt bespaard komt ten goede van de patiënt en daar draait het uiteindelijk om. Hierin dienen een aantal stadia van groei te worden doorlopen. Van een functionele organisatie (gericht op kostenefficiëntie en winstmaximalisatie vanuit je eigen afdeling), naar samenwerking over de afdelingen heen, wat heeft geleid tot sub optimalisaties (optimalisatie per afdeling), naar een geïntegreerde backoffice (gericht op optimalisatie voor de gehele organisatie).

Een geïntegreerde backoffice

Een geïntegreerde backoffice wordt vaak ondersteund door een ERP systeem. Het voordeel van een ERP systeem is dat alle ondersteunende bedrijfsprocessen met elkaar worden verbonden. Informatie die vanuit de gehele zorginstelling rondom deze processen wordt verzameld, is daarmee voor alle betrokkenen bruikbaar. Daarnaast leidt het tot een aanzienlijke vermindering van de financiële risico's en betere sturing.

Een geïntegreerde backoffice kent vele voordelen. Allereerst wordt hiermee de bestaande spaghetti-ICT structuur opgeheven die aanwezig is als gevolg van de sub-optimalisatie per afdeling. De oude systemen vergen ieder hun eigen onderhoud en zijn thans slechts ten dele aan elkaar verbonden middels interfaces, die ieder op zich een risico vormen. Met de invoering van geïntegreerd werken verminderen deze risico's sterk.

Finance heeft beter inzicht in de geldstromen en budgetten en daardoor betere controle op de financiële processen en kan hierdoor betere stuurinformatie leveren op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau. Inkoop heeft meer grip op het bestel en inkoopproces, door gebruik te maken van het concept decentraal te bestellen en centraal inkopen. Daarnaast is er meer inzicht in het presteren van de leveranciers, want alle gegevens omtrent bestellingen, orders en leveringen zijn gemakkelijk toegankelijk. Bij ontvangst van de facturen kunnen deze automatisch worden gematcht met de oorspronkelijk orders. Indien deze niet matchen wordt een workflow opgestart voor afhandelen van de verschillen. Hierdoor wordt het handmatige uitzoekwerk tot een minimum teruggebracht.

Per afdeling zijn accurate spend-analyses te maken op het assortiment en de kosten. Doordat de doorlooptijden en voorraadniveaus op detailniveau kunnen worden vastgesteld, is men in staat accuratere ABC-analyses en bestelvoorstellen te maken. Dit leidt tot lagere voorraadniveaus en dus lagere kosten.

Medisch apparaat kan worden gekoppeld aan de financiële vaste activa administratie, waardoor zowel de aanschafkosten en afschrijvingskosten helder zijn voor alle betrokkenen binnen de organisatie. In het geval van preventief onderhoud kan via resourceplanning worden getoetst of de beschikbare resources de juiste kwalificaties hebben en kunnen ze worden ingepland.

Bij bouw- en investeringsprojecten kunnen de budget- en gemaakte kosten worden gevolgd vanaf het moment van de investeringsaanvraag tot de daadwerkelijke start van de bouw en oplevering. Daarnaast kan bij de aanschaf van goederen en diensten worden bepaald wat zal worden afgeschreven en wat direct in de exploitatie geboekt zal worden. Dit leidt tot betere transparantie bij bijvoorbeeld de budgetrapportages en is het mogelijk om tijdig in te grijpen opdat overschrijdingen worden voorkomen.

Bij geïntegreerd werken dient wel de volwassenheid van de backoffice in ogenschouw te worden genomen. Deze is namelijk bepalend in hoeverre men samenwerkingsverbanden (of functioneel of ziekenhuis breed) kan aangaan zonder grip te verliezen op de dagelijkse uitvoering.

Hoe kunnen we u helpen?

De kernbijdrage van SeederDeBoer bij het inrichten en implementeren van uw backoffice is het inbrengen van een mix van inhoudelijke kennis van functionele domeinen en proceskennis over het aansturen van dit type complexe verandervraagstukken. Allereerst analyseren wij waar u als organisatie staat. Op basis hiervan kunnen we samen met u een aanpak formuleren met de gewenste verbeteringen en de realisatie hiervan. Vanzelfsprekend maken we hierbij gebruik van onze ervaringen in de zorg met het optimaliseren van de backoffice.

Over SeederDeBoer

SeederDeBoer is een middelgroot bureau voor organisatieadvies en interim management. We richten ons op het realiseren van strategische verbeteringen voor onze klanten. Eén van onze kernmarkten is de zorgsector. Voor meer informatie kunt u kijken op www.seederdeboer.nl/zorg. Voor persoonlijk contact kunt u contact opnemen met André van der Woude, Managing Consultant SeederDeBoer (06 -53571309, andre.vanderwoude@seederdeboer.nl).