



Heuser Medizintechnik GmbH

REFERENZBERICHT

wave Facilities



Heuser Medizintechnik GmbH

REFERENZBERICHT

wave Facilities

Branche Medizintechnik/Gesundheitswesen



Unternehmensgröße ●●●●●

Eingesetzte Anwendungen ●●●●●

Customizing ●●●●●

FM-Kategorien Technisches und kaufmännisches Facility Management

Erfüllte GEFMA-Kriterien Basiskatalog, Flächen, Helpdesk, Vertrag

Kurzbericht Die Heuser Medizintechnik GmbH betreut über 300 Kunden, die Praxen und Kliniken im Bereich der Augenheilkunde betreiben. Service-Einsätze bei defekten Geräten sowie gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen erfordern eine Vielzahl an Informationen. Die Beschaffung dieser gestaltete sich jedoch oft sehr zeitintensiv. wave Facilities hält alle Informationen zentral bereit und unterstützt mit einem ausgeklügelten Rechte- und Rollenkonzept sowohl Praxispersonal als auch Service-Kräfte bei alltäglichen Aufgaben. Das reduziert beidseitig nicht nur den Zeit-, sondern auch den Kostenaufwand.

Anwendungen im Fokus

TICKET
Ticketsystem / Helpdesk

SAFETY TESTERS
DGUV V3 Prüfsoftware

Anwendungs-Clients

waveware® FAT
Windows-Client

waveware® NETPROCESS
Service-Portal

waveware® MOBILE
Mobile-Client



Den vollständigen Bericht und weitere Referenzen finden Sie unter loyhutz.de/referenzen



Heuser Medizintechnik GmbH

Seit über 20 Jahren ist die Heuser Medizintechnik GmbH auf die technische Betreuung von Kliniken, Praxen und medizinischen Einrichtungen aus den Bereichen Orthoptik und Ophthalmologie (Augenheilkunde) spezialisiert. Zum Leistungsspektrum des neunköpfigen Teams gehören die Reparatur und Instandhaltung von Untersuchungseinheiten sowie Medizintechnikgeräten. Hierzu zählen die Durchführung von Sicherheits- und Messtechnischen Kontrollen (STK und MTK) sowie Praxisprüfungen nach DGUV V3 (DIN EN 50699 und IEC 62353). Daneben berät das im nordrhein-westfälischen Werne ansässige Unternehmen Praxen bei der Planung und Einrichtung. Nicht zuletzt entwickelt die Heuser Medizintechnik GmbH Steuerelektroniken für Untersuchungseinheiten und ist der weltweit einzige Hersteller der Tangententafel nach Harms.

Projektanstoß, Anforderungen und Ziele

Die Idee zum Einsatz einer CAFM-Softwarelösung stammte bereits aus der Zeit vor der Geschäftsübernahme durch Marco Hobein, Inhaber und Geschäftsführer seit Ende 2020. Nach der Übernahme hat Marco Hobein das Projekt zur Einführung

einer CAFM-Lösung erneut angestoßen. „Ich kenne Loy & Hutz bereits seit über 25 Jahren und bin von den Softwarelösungen seither überzeugt“, berichtet Marco Hobein, der früher im Krankenhausmanagement tätig war.

Aktuell betreut die Heuser Medizintechnik GmbH über 300 Kunden, die Praxen und Kliniken im Bereich der Augenheilkunde betreiben. Zum Arbeitsalltag zählen vor allem Service-Einsätze bei defekten Geräten sowie gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen. Hinzu kommen die Beratung, Auslieferung und Einrichtung neuer Medizintechnikgeräte. Alle Tätigkeiten erfordern eine Vielzahl an Informationen. Die Beschaffung dieser Informationen gestaltete sich jedoch oft schwierig. Nicht selten mussten Informationen über verschiedene Kanäle zusammengetragen werden. Dies war zum einen aufwendig und unübersichtlich. Zum anderen führten unvollständige oder fehlende Informationen dazu, dass Service-Einsätze nicht oder nur teilweise durchgeführt werden konnten. Beides hatte hohe Service-Kosten zur Folge. Diese ergaben sich nicht nur aus dem erhöhten Zeitaufwand für die Informationsbeschaffung, sondern auch durch erforderliche Mehrfach-Termine bei Kunden inklusive zusätzlicher Fahrtkosten. Erschwert wurde die Informations-



weitergabe durch die unterschiedlich ausgeprägte technische Ausbildung von Service-Kräften und Fachpersonal in medizinischen Einrichtungen, wie Marco Hobein berichtet: „Das Praxis- bzw. Klinikpersonal hat leider nicht die technische Ausbildung und kann unsere Fragen vor einem Service-Einsatz verständlicherweise nicht immer vollständig beantworten. Für uns ist es zum Beispiel wichtig zu wissen, welches

Gerät defekt ist und welcher Fehler auftritt, um vorab Ersatzteile bestellen oder zum Termin mitbringen zu können.“

Ziel der neuen Softwarelösung war es daher, eine Plattform bereitzustellen, die eine zentrale Verwaltung von Geräte-Informationen zulässt sowie ein umfassendes Ticketsystem bereithält. Das System sollte beiden Seiten – sowohl dem Team der



Heuser Medizintechnik GmbH als auch dem Personal der medizinischen Einrichtungen – einen einfachen Zugriff auf die relevanten Informationen gewähren.

Nutzen und Erfolge

Der Einsatz von wave Facilities erzielt sowohl für die Heuser Medizintechnik GmbH als auch ihre Kunden einen großen Nutzen. Besonders die Bündelung aller Informationen in einem zentralen System erleichtert die Zusammenarbeit enorm. Während Kunden mit

ihrem Zugriff über das Service-Portal waveware® NETPROCESS Tickets zu bestimmten Geräten erfassen können, kann das Service-Personal der Heuser Medizintechnik GmbH diese übersichtlich einsehen und abarbeiten. Tickets können neben der Meldung von Störungen oder Fehlern zum Beispiel auch Bestellungen neuer Geräte enthalten. „Für uns stehen so alle Informationen gebündelt bereit. Wir wissen direkt, um welches Gerät es sich handelt, können die Geräte-Informationen und Service-Historie einsehen und unseren Service-Einsatz umfassend vorbereiten. Das reduziert nicht nur unsere Kosten, sondern auch die unserer Kunden“, erklärt Marco Hobein. Denn für beide Seiten minimiert sich der Aufwand zur Meldung und Erfassung von Service-Bedarf beträchtlich. Informationen müssen nicht mehr mühsam über mehrere Kanäle zusammengetragen werden. Wichtige Informationen wie Bilder oder kurze Videos lassen sich dem Ticket direkt anhängen. Alle Geräte und deren Spezifikationen sind über eine eindeutige Geräte-ID in wave Facilities erfasst. Die Informationen stehen somit in einem standortübergreifenden System zentral bereit. Hierfür wurden die Anforderungen an die Zugriffsverwaltung mithilfe eines ausgeklügelten Rechte- und Rollenkonzepts, das über den waveware® Standard hinausgeht, zu Marco Hobeins „vollster Zufriedenheit umgesetzt“.

Das Ticketsystem ermöglicht zudem die beidseitige Nachverfolgung von Tickets.



waveware® NETPROCESS Service-Portal von waveware®

Spezifische Prozesse von Lösungen wie der CAFM-Software wave Facilities werden Anwenderinnen und Anwendern über das Web zur Verfügung gestellt. Nach einer kurzen Einweisung können die Funktionalitäten über eine intuitive Eingabeoberfläche genutzt werden.



TICKET Ticketsystem / Helpdesk

Das Ticketsystem dient der zentralen Eingabe von Störmeldungen und Anforderungen aller Art (Helpdesk). Es leitet auf Wunsch spezifische Folgeprozesse ein und gibt Rückmeldungen über den Bearbeitungsstand des jeweiligen Tickets.



Ganz gleich, ob Kunden oder Mitarbeitende der Heuser Medizintechnik GmbH, alle können den aktuellen Stand ihrer Tickets einsehen. „Grün steht für ein erledigtes Ticket. Rot bedeutet, dass das Ticket noch offen, also unbearbeitet, ist. Ein gelbes Ticket ist aktuell in Bearbeitung. Das ist der Fall, wenn zum Beispiel auf bestellte Ersatzteile gewartet wird“, veranschaulicht Marco Hobein die intuitive Ticketverwaltung.

Jährlich anstehende Geräteprüfungen werden mit der Prüfsoftware SAFETY TESTERS optimiert: „Bisher mussten unsere Kunden jede Geräteprüfung aufwendig in einer Excel-Liste fortschreiben. Bei 900 Medizintechnikgeräten,



SAFETY TESTERS DGUV V3 Prüfsoftware

Schnittstelle zu zahlreichen Prüfgeräten für die Gewährleistung der elektrischen Sicherheit nach der DGUV Vorschrift 3 (früher: BGV A3). Prüfergebnisse werden ausgelesen, importiert, rechtskonform dokumentiert und können anschließend ausgewertet und ausgegeben werden.

die allein ein einziger Kunde zu seinem Bestand zählt, kostet das sehr viel Zeit“, führt Marco Hobein auf. Wurde ein Gerät bereits erfasst, dauert eine Geräteprüfung mit Terminfortschreibung mithilfe der CAFM-Software nur noch wenige Minuten.





Bei unangekündigten Kontrollen stehen dank der in waveware® integrierten Auswertungs- und Analysefunktion alle Informationen zu den Prüfstatus mit wenigen Klicks bereit. Zusätzlich lassen sich TÜV-Zertifikate aller Service-Mitarbeitenden, Schulungen sowie

Geräte-Einweisungen des Praxispersonals einfach und übersichtlich ablegen. Die schnelle Erfassung und Abarbeitung von Tickets trägt zum Beispiel zu einer höheren Anlagenverfügbarkeit bei, die sich in einer Effizienzsteigerung und damit Kostenreduktion auszahlt. In wave Facilities stehen notwendige Informationen direkt bereit, sodass Reparaturen und Wartungen ohne Zeitverzögerung durchgeführt werden können. Die Geräte sind somit schneller wieder einsatzbereit.



waveware® MOBILE

Mobile Lösung von waveware®

Die mobile Lösung ermöglicht die komfortable Nutzung von waveware® per App auf dem Smartphone oder Tablet. Damit stehen Daten und Prozesse aus Facility Management, Instandhaltung und vielen weiteren Bereichen für einen mobilen Zugriff unterwegs zur Verfügung.

Ausblick und Fazit

Bereits die aktuelle Lösung bietet Kunden und Mitarbeitenden der Heuser Medizintechnik GmbH Unterstützung in vielerlei Hinsicht. Mit waveware® wurde ein

umfassendes System für das digitale Gerätemanagement inklusive Service-Historie und Terminverfolgung eingeführt. Für Prüfungen nach DGUV V3 verwendet die Heuser Medizintechnik GmbH Sicherheitstester von GMW. Die Prüfergebnisse lassen sich aktuell per Import in waveware® übertragen. Langfristig soll eine direkte Schnittstelle zwischen den Sicherheitstestern und waveware® eingerichtet werden, um den Prozess noch weiter zu automatisieren.

Die Vision von Marco Hobein sieht vor, dass zukünftig alle Praxen und Kliniken einen Zugriff auf waveware® erhalten. Dies wird die Kommunikation zwischen der Heuser Medizintechnik GmbH und ihren Kunden weiter vereinfachen und Service-Kosten deutlich senken. Eine zentrale Rolle wird dabei die waveware® MOBILE-App spielen. Diese ermöglicht dem Praxispersonal eine flexible Erfassung von Tickets direkt am betreffenden Gerät. Das Scannen von QR- oder Barcodes ruft die Geräte-Informationen per eindeutiger Geräte-ID auf. Auf dieser Basis können Tickets zukünftig noch einfacher erfasst werden. „Die App ist ein weiterer wichtiger Schritt in Richtung Digitalisierung und smartes Arbeiten in medizinischen Einrichtungen“, schlussfolgert Marco Hobein.



HEUSER
MEDIZINTECHNIK

Heuser Medizintechnik GmbH

Pagensstr. 24 a
59368 Werne

T +49 2389 92 88 88 00
info@heuser-technik.de
www.heuser-technik.de

Interviewpartner

Marco Hobein
Inhaber und Geschäftsführer



Loy & Hutz Solutions GmbH
Solar Info Center
Emmy-Noether-Straße 2
79110 Freiburg

T +49 761 459 62 0
F +49 761 459 62 33
zentrale@loyhutz.de
www.loyhutz.de