



Cloud-CRM: Chancen und Herausforderungen in der Gesundheitsbranche

Bachelorarbeit

Zur Erlangung des akademischen Grades „Bachelor of Science (B.Sc.)“ im
Studiengang Wirtschaftswissenschaften der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der
Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von:
Human Kohzadi



In Kooperation mit der:
MEDIQON medical columbus GmbH

Schiffgraben 33
30175 Hannover

Betreuer:
Dr. Dirk Elmhorst
Geschäftsführung
M: +49 163 5371202
dirk.elmhorst@mediqon.de

Prüfer:
Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, den 11.8.2017

INHALTSVERZEICHNIS

ABSTRACT.....	I
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	III
TABELLENVERZEICHNIS	IV
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	V
1 EINLEITUNG.....	1
2 GRUNDLAGEN.....	3
2.1 CLOUD COMPUTING	3
2.1.1 Serviceebenen der Cloud.....	5
2.1.2 Organisationsformen der Cloud.....	6
2.2 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	7
2.3 CLOUD-CRM.....	11
3 ANWENDUNGSBEISPIELE AUS DER PRAXIS	13
3.1 SALESFORCE - SALES CLOUD.....	13
3.2 SAP - HYBRIS CLOUD FOR CUSTOMERS	14
4 METHODIK.....	17
4.1 LITERATURRECHERCHE	18
4.2 EXPERTENINTERVIEWS.....	18
4.2.1 Zusammenstellung der Fragebögen	20
4.2.2 Ausführung der Interviews.....	21
5 ANALYSE	22
5.1 AUSWERTUNG DER EXPERTENINTERVIEWS	22
5.2 ALLGEMEINE BETRACHTUNG.....	25
5.2.1 Chancen und Vorteile von Cloud-CRM	25
5.2.2 Herausforderungen und Risiken von Cloud-CRM.....	27
5.3 CLOUD-CRM IN DER GESUNDHEITSBRANCHE.....	29
5.3.1 Krankenhäuser.....	30
5.3.2 Krankenversicherungen.....	32
5.3.3 Pharmaunternehmen.....	34
6 HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR FORSCHUNG UND PRAXIS	37
7 LIMITATIONEN	39
8 FAZIT UND AUSBLICK	40
LITERATURVERZEICHNIS.....	VI
ANHANG	XII
EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG	XXI

1 Einleitung

Ob Fitness-Apps, Telemedizin oder die elektronische Gesundheitskarte (eGK). Der heutige Markt im Gesundheitsbereich befindet sich schon längst in der Umsetzung der Digitalisierung. Neue Technologien wie beispielsweise Software zur Auswertung des Blutzuckerlaufs oder ein kontinuierliches Glukose-Monitoring befähigen Patienten, ihre Erkrankungen selbstständig zu „managen“. Für die meisten Patienten bleibt der Arzt dennoch der wichtigste Ansprechpartner beim Thema „Gesundheit und Krankheit“. Allerdings verändert die Digitalisierung auch ganz grundlegend die Arzt-Patienten-Beziehung. Dies führt zu einem Umdenken bei den Akteuren im Gesundheitswesen sowie in der Arbeitsweise, den Prozessen und Strukturen in Krankenhäusern und medizinischen Einrichtungen.

Das Gesundheitswesen machte bereits vor über zehn Jahren Erfahrungen mit der Digitalisierung. Die Branche diskutierte damals über die Einführung der bereits oben erwähnten eGK und die Telematik-Infrastruktur. Welchen Stellenwert mittlerweile die Digitalisierung für die Branche besitzt, zeigt schließlich auch das seit dem 1. Januar 2016 wirksame „Gesetz für sichere digitale Kommunikation und Anwendungen im Gesundheitswesen“ (E-Health-Gesetz). Doch welche Ziele sollen konkret erreicht werden? Im Gesundheitswesen hat die digitale Transformation in erster Linie das Ziel, Prozesse effizienter zu gestalten, damit die medizinische Versorgung der Patienten verbessert wird. Die Gesundheit des Menschen soll mithilfe von digitalen Technologien effektiver gefördert und schließlich erhalten werden. Um diese Ziele zu erreichen, gewinnen CRM-Systeme in dem Gesundheitswesen an Bedeutung.

Durch den Einsatz von CRM-Systemen kann die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure im Gesundheitssektor optimiert werden. Des Weiteren kann hierdurch ebenfalls eine effektive und damit bestmögliche Patientenversorgung erreicht werden. Insofern werden mit CRM entscheidende Kunden- sowie Patienteninformationen generiert, die effizient im Sinne der spezifischen Anforderungen genutzt werden können. Somit erlauben CRM-Lösungen den Akteuren des Gesundheitssektors, das Gesundheitsniveau des Patienten über das bisherige Maß hinaus zu steigern.

Diese Abschlussarbeit beschäftigt sich im Speziellen mit CRM-Anwendungen, die in der „Cloud“ betrieben werden. Um eine vollumfängliche Sicht auf die Thematik zu gewährleisten, wird vorab dargestellt, was unter CC im Allgemeinen zu verstehen ist. Zum Thema CRM werden im Vorfeld ebenfalls einige Grundlagen erläutert, um die Idee bzw. das dahinter liegende Konzept zu verdeutlichen. Der Grundlagenteil wird schließlich mit einer Begriffsbestimmung des Cloud-CRM abgeschlossen.

Im Anschluss werden im dritten Kapitel diverse Plattformen des cloudbasierten CRM näher betrachtet und erläutert. In Kapitel vier wird die in dieser Abschlussarbeit angewendete methodische Vorgehensweise erörtert. Im Hauptteil der Arbeit werden die Chancen und Herausforderungen untersucht, die durch cloudbasierte CRM-Anwendungen, insbesondere mit Blick auf Akteure im Gesundheitssektor, entstehen. In den abschließenden Kapiteln werden Limitationen und Handlungsempfehlungen dargestellt. Das Fazit umfasst eine Zusammenfassung der wichtigsten Aspekte sowie Ergebnisse der einzelnen Kapitel. Zudem formuliert ein Ausblick beispielhafte Implikationen.

Im Vordergrund steht das Wachstumspotenzial und die qualitative Analyse von Cloud-CRM-Systemen in der Gesundheitsbranche. Zudem wird untersucht, ob zur Optimierung der CRM-Programme spezifische Maßnahmen ergriffen werden müssen. Als übergeordnetes Ziel soll dem Leser dieser Abschlussarbeit ermöglicht werden abzuwägen, ob für die Gesundheitsbranche eine Kombination aus CRM und CC oder ein klassisches CRM-Konzept vorteilhaft ist. Oder ob sogar gänzlich auf ein CRM-System verzichtet werden sollte. Die daraus resultierende Forschungsfrage lautet wie folgt: *Haben Cloud-CRM-Systeme einen Mehrwert für die Gesundheitsbranche?*

8 Fazit und Ausblick

Ausgangspunkt dieser Bachelorarbeit war die Fragestellung, ob und wie Cloud-CRM-Systeme einen Mehrwert für Unternehmen in der Gesundheitsbranche haben können. Demnach ging es zunächst um die Erläuterung der inkludierten Grundlagen. Dabei wurden insbesondere die Charakteristika und die Formen des CC gezielt dargestellt. Mit einer Ausführung zu den Sektionen des CRM und des Cloud-CRM wurde der einleitende Teil dieser Arbeit abgeschlossen.

Darauf aufbauend erfolgte eine Betrachtung von zwei praxisbezogenen Anwendungen. Neben einem von Salesforce angebotenen Cloud-CRM-System wurde die cloudbasierte CRM-Ausführung von SAP präsentiert. Hierbei wurde veranschaulicht, dass beide Oberflächen ausreichende Möglichkeiten zur Verwaltung der Kundendaten bereitstellen. Darüber hinaus wurden implementierte Funktionen betrachtet, die das Verhalten der Kunden gezielt untersuchen. Im Hinblick auf den Aufbau und die Funktionalität wurden keine bedeutenden Unterschiede registriert. Salesforce bietet bereits seit Jahren eine Cloud-CRM-Lösung an. Im Laufe der Zeit konnte ein entsprechender Kundenkreis rekrutiert werden. Folglich gehört die Sales Cloud zu den Anführern im Marktsegment. Die cloudbasierte CRM-Anwendung von SAP ist im Vergleich hierzu minder verbreitet. Ferner wurde jedoch das Potenzial von SAP Hybris C4C unterstrichen.

In Kapitel vier ist die methodische Vorgehensweise dieser Abschlussarbeit veranschaulicht worden. Eingangs wurde der Prozess der Literaturrecherche näher erklärt. Daraufhin erfolgte eine Erläuterung zur Konstruktion und Ausführung der Experteninterviews. In den Interviews wurde das Thema Cloud-CRM von insgesamt fünf Experten diskutiert. Hier wurden hauptsächlich Experten aus Hersteller- und Anwenderunternehmen inkludiert. Im Zuge der Befragungen sollten differenzierte Aspekte betrachtet werden. Um eine ganzheitliche Sicht auf die Thematik zu erhalten, wurden anfangs Fragen zu allgemeinen Vor- und Nachteilen des Cloud-CRM gestellt. Anschließend sollten die Experten eine gesonderte Meinung zum Cloud-CRM-Einsatz im Gesundheitssektor äußern. Durch die Experteninterviews konnte eine Vielzahl hilfreicher Erkenntnisse generiert werden. Diese wurden anschließend zur Auswertung der Analyse genutzt.

Den Experten zufolge werden Cloud-CRM-Lösungen zukünftig weiter verbreitet sein. Die zunehmende Verbreitung resultiert demgemäß aus grundlegenden Chancen wie die sofortige Verfügbarkeit, die flexible Skalierung sowie entscheidenden Kosten- und Zeiteinsparungen. Die Darstellung dieser Vorteile verdeutlichte ein vielversprechendes Potenzial von Cloud-CRM.

Demgegenüber wurden in den Interviews ebenso einige Herausforderungen betont. Die größte Herausforderung, die mit einem Cloud-CRM-System verbunden ist, ist die Datenschutzproblematik. Laut Experten ist in diesem Zusammenhang auch die starke Abhängigkeit zum Cloud-Dienstleister zu bedenken.

Im Hauptteil dieser Arbeit wurde der Einsatz von Cloud-CRM-Systemen in der Gesundheitsbranche diskutiert. Grundsätzlich bietet die Implementierung eines solchen Systems vielfältige Chancen für den Gesundheitssektor. Anhand einer cloudbasierten CRM-Lösung können Krankenhäuser beispielsweise die Effizienz im Einweisermanagement steigern und die Patientenbetreuung verbessern. Weiterhin können Krankenversicherungen durch Cloud-CRM ihre Kundendatenbanken effektiver integrieren. Zudem können Pharmaunternehmen ihren Vertriebsprozess mit niedergelassenen Ärzten, Krankenhäusern und Apotheken profitabler gestalten. Herausforderungen von Cloud-CRM-Lösungen, die sich auf die Allgemeinheit der Betriebe beziehen, lassen sich weitestgehend auch auf den Gesundheitssektor übertragen.

Aufgrund der bestehenden Forschungslücke ist in Zukunft mit verstärkten Forschungsvorhaben zu rechnen. Spannend ist auch die Frage, welche Cloud-CRM-Plattformen sich in der Gesundheitsbranche zukünftig durchsetzen werden. In der Arbeit wurde erwähnt, dass vor allem Krankenhäuser SAP-Systeme nutzen. Demnach könnte die Implementierung von SAP Hybris C4C durch eine mögliche Integration mit SAP-ERP im Gesundheitssektor bevorzugt werden. Es bleibt zu erörtern, ob eine solche Integrationsmöglichkeit für die Anwender ausschlaggebend sein wird. Darüber hinaus muss sich zeigen, welche Aspekte im Entscheidungsprozess von besonderer Bedeutung sind. Die aktuellen Systeme bieten bereits gute Ansätze für den Bereich der Gesundheit. Mithin ist zu erwarten, dass in der nächsten Zeit weitere Fortschritte hin zu optimierten Cloud-CRM-Lösungen getätigt werden.

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit ist aufgezeigt worden, dass durch den Einsatz von Cloud-CRM ein positiver Mehrwert für Unternehmen in der Gesundheitsbranche erzeugt werden kann. Inwieweit solche Systeme die langfristige Erfolgswirkung und die nachhaltige Schaffung eines gesundheitlichen sowie wirtschaftlichen Nutzens beeinflusst, muss allerdings in weiteren Studien überprüft werden.