

## Skalierbare RPA-Lösung für die Gesundheitseinrichtung in Nordisland

Entwicklung einer modernen RPA-Lösung, die für das gesamte isländische Gesundheitswesen skaliert werden kann

**Branche: Gesundheitswesen**

**Ort: Island**

**Mitarbeiter: mehr als 500**



## Über den Kunden

Heilbrigðisstofnun Norðurlands (HSN) ist die größte staatliche Gesundheitseinrichtung in Island, die 18 Kliniken, 4 Krankenhäuser und 3 Pflegeheime im nördlichen Teil des Landes betreibt. HSN, welche unter den isländischen Gesundheitseinrichtungen die größte regionale Abdeckung aufweist, bietet mehr als 35 000 Patienten ein umfassendes Spektrum an Gesundheitsdiensten, darunter Allgemeinmedizin, Säuglings- und Mütterbetreuung, Schul- und häusliche Krankenpflege sowie psychologische Beratung.

**Webseite:** <https://www.hsn.is/is>

## Anforderung

HSN ist die fortschrittlichste Gesundheitseinrichtung in Island, die ständig neue Initiativen zur digitalen Transformation ergreift, um ihre Effizienz, Produktivität und die Patientenerfahrung zu verbessern. HSN hatte zuvor bereits den Weg der RPA eingeschlagen und eine Reihe von internen Prozessen mit einer klassischen RPA-Lösung automatisiert. Unser Kunde kämpfte jedoch mit überhöhten Lizenzkosten und einer langsamen Einführung von RPA. Daher musste HSN das Projekt auf Eis legen, um seine Geschäftsziele und Anforderungen zu überdenken. Nach der Neubewertung bildete der Kunde ein Spektrum der wichtigsten geschäftlichen Herausforderungen, die es zu bewältigen galt, nämlich

- Suche nach einem erfahrenen IT-Partner, der HSN bei der Einführung von RPA unterstützt
- Identifizierung und Umsetzung der besten Automatisierungsszenarien zur Steigerung der betrieblichen Effizienz
- Optimierung der Lizenz- und Wartungskosten durch Auswahl eines alternativen RPA-Tools

- Entlastung der Mitarbeiter von lästiger manueller Arbeit zur Steigerung ihrer Zufriedenheit und Produktivität
- Ermöglichung einer präzisen Datenerfassung, -verarbeitung und -verwaltung zur Verbesserung der Patientenerfahrung

Mit neuen strategischen Zielen vor Augen begann HSN mit der Suche nach einem zuverlässigen IT-Dienstleister und fand schließlich Infopulse durch die Bemühungen unseres gemeinsamen Partners [Imperio](#) – ein isländisches IT-Sourcing-Unternehmen, das maßgeschneiderte digitale Dienstleistungen in den nordischen Ländern anbietet.

Nach der Untersuchung des Geschäftsmodells von HSN hatte Imperio die ehrgeizige Idee, eine skalierbare und kosteneffiziente RPA-Lösung auf Basis von Microsoft Power Automate zu entwickeln. Neben der Bewältigung der geschäftlichen Herausforderungen von HSN könnte die RPA-Lösung auch auf andere regionale Einrichtungen ausgeweitet werden und so die digitale Transformation des gesamten isländischen Gesundheitssektors vorantreiben.

## Lösung

In Zusammenarbeit mit Imperio und Microsoft begann Infopulse mit der Entwicklung eines PoC der RPA-Lösung, der die Automatisierung zahlreicher einfacher HR-Berichtsprozesse umfasste. Der RPA-Bot extrahierte die HR-Berichte des Kunden aus einer Oracle-Datenbank und überprüfte die Verfügbarkeit verschiedener HR-Daten, wie z. B.:

- Adresse, Telefonnummer und E-Mail des registrierten Mitarbeiters
- Besitz einer Zugangskontrollkarte und ihr Status (aktiv/inaktiv)
- Beschäftigungsstatus, einschließlich des Datums des Einstiegs/Ausstiegs

Wenn Informationen fehlten oder unvollständig waren, benachrichtigte die RPA-Lösung die entsprechenden Mitarbeiter, um die Daten zu ergänzen. Wenn ein Arbeitsvertrag ausgelaufen war oder gekündigt wurde, informierte der RPA-Bot die Administratoren über die Notwendigkeit, die Zugangskarte zu sperren und die Anmeldedaten eines ehemaligen Mitarbeiters zu entfernen.

Da HSN mit den PoC-Ergebnissen zufrieden war, stimmten sie zu, mit der Entwicklung einer vollwertigen RPA-Lösung fortzufahren. Imperio und HSN begannen mit der Analyse der besten Optionen für die Prozessautomatisierung und erstellten eine Prioritätenliste der zu automatisierenden Arbeitsabläufe. Derzeit automatisiert die RPA-Lösung mehr als 20 HR- und Finanzprozesse, einschließlich der Erstellung und Überprüfung von Berichten, der Dateneingabe, -extraktion und -migration zwischen den Systemen von HSN sowie der Synchronisierung von Patientendaten. Mehr als 50 neue HSN-Prozesse sind bereits in der Vorbereitung.

Zusätzlich zu den laufenden Bemühungen zur Prozessautomatisierung entwickelte Infopulse eine benutzerdefinierte Formularerkennungsfunktion unter Verwendung von AI Builder – einem Microsoft Power Platform-Tool zur Erstellung von KI-Modellen. Bei der Erstellung eines Eintrags wird eine PDF-Datei mit Kundendaten wie Steueridentifikationsnummer, Adresse, Daten von Familienmitgliedern und Terminhistorie in einem gemeinsamen Netzwerkordner abgelegt. Die RPA-Lösung erkennt, extrahiert, verarbeitet und überträgt alle

Patientendaten automatisch in die spezielle Datenbank des HSN und aktualisiert sie in Echtzeit.

Was die RPA-Lösung auszeichnet, ist ihre hervorragende Skalierbarkeit. Im Wesentlichen dient die Lösung als "Marktplatz" für automatisierte Arbeitsabläufe, die potenziell in allen isländischen Gesundheitseinrichtungen in großem Umfang eingesetzt werden können.

Da der gesamte Gesundheitssektor des Landes über eine ähnliche IT-Infrastruktur und ähnliche Prozesse verfügt, können andere regionale Einrichtungen auf den "Marktplatz" zugreifen und bestimmte Arbeitsabläufe auswählen, die zuvor für HSN automatisiert wurden. In einem solchen Fall muss Infopulse lediglich die Automatisierungsskripte an die neue Einrichtung anpassen, indem es die Benutzernamen und andere Eingaben ändert. Möchte jedoch eine andere Einrichtung einen neuen kundenspezifischen Prozess automatisieren, den es auf dem "Marktplatz" nicht gibt, muss Infopulse diesen von Grund auf neu entwickeln.

## Kundenzitat



HSN war schon immer bestrebt, die Möglichkeiten digitaler Technologien zu erkunden und zu nutzen, um unsere Mitarbeiter zu unterstützen und die Patientenversorgung zu verbessern. Wir sind sehr stolz darauf, an der Spitze eines bahnbrechenden RPA-Projekts zu stehen, das potenziell die digitale Transformation des gesamten isländischen Gesundheitssektors vorantreiben kann. HSN möchte seinen Partnern bei Infopulse und Imperio, die diese ehrgeizige Idee zum Leben erweckt haben, seinen aufrichtigen Dank aussprechen. Die elegante, vielversprechende RPA-Lösung hat uns geholfen Zeit, Aufwand und Kosten zu sparen, sowie die Mitarbeiterzufriedenheit und den medizinischen Service zu verbessern. Infopulse hat unser Vertrauen gewonnen, indem es Professionalität, Verantwortungsbewusstsein und fundiertes Fachwissen über kognitive Technologien und den Microsoft Tech Stack unter Beweis gestellt hat. Gemeinsam mit Infopulse und Imperio planen wir, die RPA-Lösung weiter voranzutreiben, sie in vergleichbaren Gesundheitseinrichtungen zu skalieren und mit Hilfe der Microsoft Power Platform neue digitale Wege zu beschreiten.



**Þórhallur  
Harðarson**

CFO bei HSN



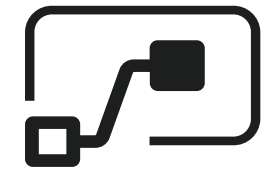
Ziel dieses Projekts war es, die digitale Transformationsstrategie des isländischen Gesundheitswesens zu unterstützen, indem die Eintrittsschwelle für die Automatisierung gesenkt wird. Durch die weitere Nutzung von M365 war HSN in der Lage, die Vorteile der Microsoft-Produkte von Power Platform zu nutzen, mit dem Ergebnis von Kosteneinsparungen, Zufriedenheit am Arbeitsplatz, Produktivität und Gewinn sowie einer gezielten Senkung der Stückkosten – all dies trägt zu einer höheren Qualitätsquote und einem besseren Service bei. Die Unterstützung von Microsoft Island und Dänemark war für die rasche Einführung der Technologie von entscheidender Bedeutung, und unsere Partnerschaft mit Infopulse hat uns das nötige Fachwissen und die Professionalität vermittelt, die in großem Maßstab erforderlich sind, und uns geholfen, ein nachhaltiges Projekt für die Zukunft zu entwickeln.



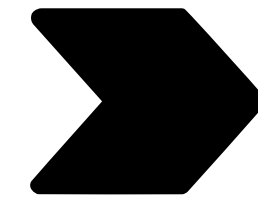
**Svavar  
Vidarsson**

CEO bei Imperio

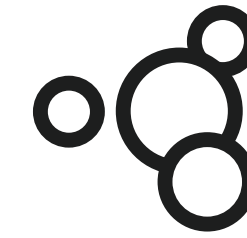
## Technologien



Microsoft Power  
Automate



Microsoft Power  
Automate Desktop



AI Builder in Power  
Automate



Azure Key Vault



## Ergebnis

Die ausgeklügelte RPA-Lösung von Infopulse hat erfolgreich das gesamte Spektrum der geschäftlichen Herausforderungen von HSN in Bezug auf betriebliche Effizienz, Kosteneinsparung und Patientenerfahrung bewältigt. Vor allem aber verspricht die inhärente Skalierbarkeit der Lösung, einen identischen Wert für andere isländische Gesundheitseinrichtungen und deren Patienten für die kommenden Jahre zu schaffen.

Aktuell bietet die RPA-Lösung HSN die folgenden Vorteile:

- Schnelle und fehlerfreie Dateneingabe, -verarbeitung und -verwaltung zur Optimierung von HR- und Finanzvorgängen
- Höhere Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter, da sie sich auf wertvolle Aufgaben konzentrieren können, anstatt mühsame Arbeit zu verrichten
- Konsolidierte und laufend aktualisierte Patientendaten, die die Patientenerfahrung erheblich verbessern
- Verringerung der jährlichen Gesamtkosten um mehr als 10 Millionen Isländische Kronen (ISK) durch mehr als 20 automatisierte Prozesse und eine kosteneffizientere RPA-Lizenzierung

Infopulse und Imperio planen, die Lösung für HSN weiter zu verbessern und nach und nach weitere regionale isländische Gesundheitseinrichtungen in das Projekt einzubeziehen.



## Über Infopulse

Infopulse, Teil des führenden nordischen, digitalen Dienstleistungs-Unternehmens Tietoevry, ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Software-F&E, Anwendungsmanagement, Cloud- und IT-Betrieb sowie Cybersicherheit für KMUs und Fortune 100 Unternehmen auf der ganzen Welt. Das in 1991 gegründete Unternehmen verfügt über ein Team von über 2,300 Fachleuten und ist weltweit in 7 Ländern – in Europa sowie in Nord-, Mittel- und Südamerika – vertreten.

Infopulse genießt das Vertrauen vieler etablierter Marken wie BICS, Bosch, British American Tobacco, Credit Agricole, Delta Wilmar, ING Bank, Microsoft, Norwegian Oil and Gas Association, OLX Group, OTP Bank, SAP, UkrSibbank BNP Paribas Group, Vodafone, Zeppelin Group und vieler anderer.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [www.infopulse.com/de](http://www.infopulse.com/de)

## Kontaktieren sie uns

**DE** +49 (69) 505-060-4719

**UA** +38 (044) 585-25-00

**US** +1 (888) 339-75-56

**UK** +44 (8455) 280-080

**FR** +33 (172) 77-04-80

**PL** +48 (221) 032-442

**BG** +359 (876) 92-30-90

**BR** +55 (21) 99298-3389

 [info@infopulse.com](mailto:info@infopulse.com)

