

S T O C K  
I N F O R  
M A T I K

**ITWORKS**  
FOR HEALTH AND SAFETY



INNOVATIVE IDEEN  
zum Prozessmanagement



**PROZESSE EINFACH, SCHNELL UND SICHER  
PLANEN, DOKUMENTIEREN UND EVALUIEREN.  
Gestalten Sie Ihre Prozesse transparent und nachverfolgbar  
und schaffen damit eine durchgängige Kommunikation  
und einen gleichen Wissensstand bei allen Teilnehmern.**

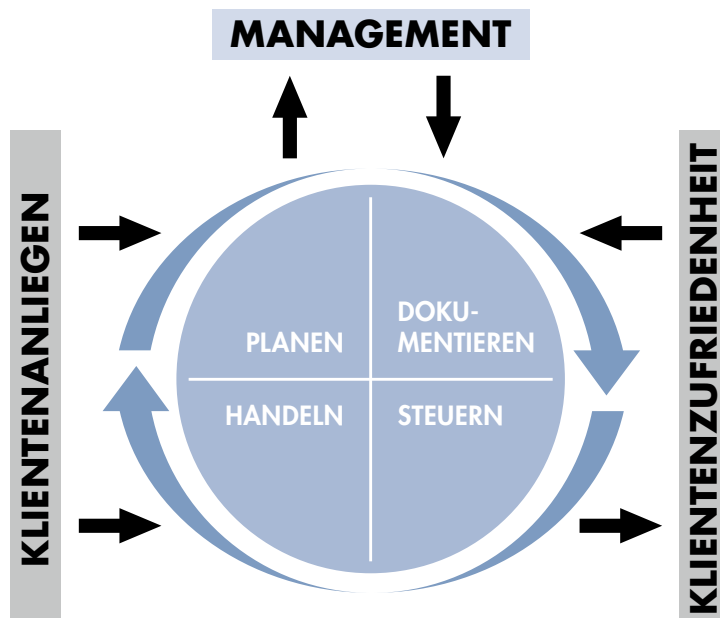
Damit Ihre Prozesse eine softwarebasierte Leichtigkeit und Struktur erhalten, haben wir die Abläufe der zentralen Frage:  
„WER macht WANN, WAS, WIE und WOMIT“ softwaretechnisch abgebildet.

Dadurch ist jetzt die Identifikation, Dokumentation, Gestaltung, Steuerung und Verbesserung von Prozessen mühelos möglich. Sowohl technische Fragestellungen, als auch organisatorische Aspekte, wie die Organisationsstruktur oder die Einbindung und Führung von Prozessbeteiligten sind nun in unserer Software berücksichtigt und umgesetzt.

## IHR NUTZEN DURCH ISIS MANAGER AUF EINEN BLICK:

- Transparente Prozesse und Zeitersparnis durch:
  - ✓ Aufbau einer Web-basierten, kundenbezogenen, elektronischen Dokumentenakte
  - ✓ Vollständiges Dokumentationswerkzeug zur Erstellung, Verwaltung und Archivierung von Dokumenten (z. B. Besprechungsprotokolle)
  - ✓ Definition von Workflows unter Angabe der Aktivitäten zu einem bestimmten Zeitpunkt – wer, wann, was + Wiedervorlage + Zeitaufwand
- Verwaltung von
  - ✓ Firmen mit Verträgen und
  - ✓ welche Art der Tätigkeit (z. B. Beratung, Telefoncoaching) durchgeführt werden soll
- Hinzufügen von beliebigen Dateien (z. B. Worddateien, Bilddateien, Audiodateien etc.) zu Aktivitäten per „drag and drop“
- Zentrale Datenhaltung in der ISIS Datenbank
- Lückenlose Dokumentation aller Aktivitäten und individuelle tagesbezogene Aktivitätenliste (was muss ich heute erledigen)
- Wenn benötigt, ist die Berechnung durchschnittlicher Verbrauchszeiten pro Klient oder pro Berater oder pro Firma möglich
- Web-basierter Zugriff über jeden beliebigen Browser (Internet-Explorer, Mozilla Firefox, Safari etc.) zur Integration von externen Partnern
- Integration eines Base-Line und Feed-back-Fragebogens für alle Prozessteilnehmer (Klient, Berater, Coach etc.)
- Kennzahlenorientierte Evaluation der Prozesse durch statistische Auswertung der durchgeführten Aktivitäten, Basis für ROI-Berechnungen
- Fachspezifische Module, z. B. EAP, Gesundheitsmanagement, betriebliche Sozialarbeit u. v. m.

Einsatzbereiche unterschiedlichster Art sind denkbar wie z. B. Zum Austausch von Arbeitsplatzbeschreibungen mit Reha-Institutionen im Rahmen eines Wiedereingliederungsmanagements oder zur Abstimmung eines Trainings- oder Ernährungsplanes zwischen dem BGM Coach und dem Therapeuten oder Trainer.





Dr. Becker

## SOFTWAREGESTÜTZTES EAP (EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM) – EXTERNE MITARBEITERBERATUNG FÜR INSITE-INTERVENTIONS GMBH IN FRANKFURT

Ein **EAP** wird Mitarbeitern von ihren Arbeitgebern als professioneller Beratungsdienst für berufliche und persönliche Problemsituationen zur Verfügung gestellt, z. B. bei Arbeitsstress, Konflikten, finanziellen oder privaten Schwierigkeiten.

Ganz gleich, mit welcher Fragestellung sich der Mitarbeiter an den Beratungsdienst wendet, er bekommt nicht nur einen Experten für sein individuelles Anliegen zur Seite gestellt, sondern eine konkrete, lösungsorientierte, praxisnahe und schnell wirksame Beratung. Dadurch können persönliches Potenzial und Leistungsfähigkeit frei werden für die Erfordernisse einer komplexen Arbeitswelt.

### DIE HERAUSFORDERUNG:

Herr Dr. Hansjörg Becker, der Geschäftsführer von INSITE-Interventions GmbH, einer der bekanntesten EAP Beratungsgesellschaften in Deutschland mit Sitz in Frankfurt suchte eine Software, die seine EAP-Beratungs-Prozesse abbilden konnte. Alle Beteiligten eines Beratungsprozesses untereinander über den Stand eines Falles zu informieren war sehr zeitraubend. Wiedervorlagen und Informationen von einem zum anderen zu transportieren ebenso. Protokolle, Dateien, Bilder, Videos konnten nur mit viel Mühe archiviert werden. Die

mit hohen manuellen und zeitlichen Aufwänden verbundenen Prozesse sollten nun durch eine Software ersetzt werden. Auswertungen für die Auftraggeber von INSITE-Interventions sollten ebenfalls möglich sein, damit der Erfolg eines aktiven EAP beweisbar werden würde.

Ein Entwicklungsteam von Stock Informatik setzte sich mit Herrn Dr. Becker zusammen und erarbeitete und definierte die Anforderungen an die Software.

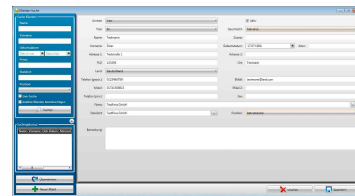
### DIE LÖSUNG:

Die Lösung der Stock Informatik heißt ISIS EAP. Wir erläutern die umgesetzten Prozesse anschaulich an einem erfundenen Beispiel:

### Befund-Dokumentation durch Smart-Client

Ein Mitarbeiter, nennen wir ihn XY, dessen Arbeitgeber einen EAP Vertrag mit INSITE-Interventions abgeschlossen hat, ruft die kostenfreie Telefonnummer der neutralen Hotline an. Es meldet sich ein Telefoncoach. Dieser hat für den gesamten Fall „den Hut auf“. Der Coach erfragt den Arbeitgeber und legt den Anrufer mit realen Daten oder anonym als Datensatz an. Der Telefoncoach hört sich das Anliegen des Mitarbeiters an und dokumentiert dieses anschließend in Form von Protokollen mit Angabe

der Dauer des Gesprächs als Aktivität in ISIS EAP. Dies kann er sowohl unter dem Arbeitgeber, wenn der Anrufer anonym bleiben möchte, als auch unter dem Namen des Anrufers.

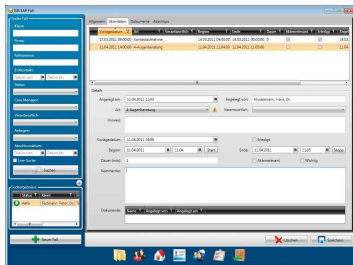


### ISIS EAP als WEB Applikation bei allen Partnern weltweit verfügbar

Hat der Mitarbeiter z. B. ein finanzielles Problem, entscheidet der Telefoncoach anschließend, ihn an einen Finanzberater zu vermitteln. Ein Finanzberater ist oftmals ein externer Mitarbeiter, der deshalb einen Web-Client benötigt. Der Coach dokumentiert also die Weiterleitung an den Finanzberater als Aktivität in ISIS EAP.

Das Dokumentieren erzeugt eine Mail an den Finanzberater. Dieser erhält eine Mail mit einem Link. Klickt er auf diesen Link, öffnet sich ISIS EAP als Web Client und die Dokumentation „Fall XY“ öffnet sich auf seinem Bildschirm. Der Finanzberater sieht alle Dokumentationen zu diesem Fall und hat so die Übersicht. Er führt die Beratung durch und dokumentiert sowohl die Beratung als auch den Stundenaufwand dafür. Er

kann auch eine Datei (z. B. word oder jpg) per drag and drop in das geöffnete Web Client Fenster hinein ziehen. Soll nun der Coach wieder aktiv werden, legt der Finanzberater eine Aktivität mit dem Coach als Verantwortlichen an. Diese erscheint dann in der Aktivitätenliste (ToDo Liste) des Coaches.



Auch der Finanzberater kann weitere Aktivitäten einstellen. Möglicherweise ergibt sich aus dem Gespräch weiterer Handlungsbedarf und es muss noch ein anderer Spezialist hinzugezogen werden. Auch hier würde dann eine Kommunikation zwischen den Spezialisten stattfinden.

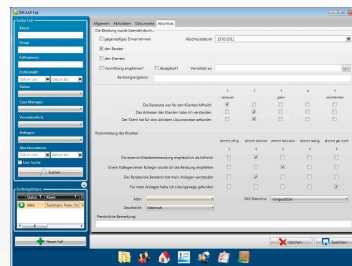
Weitere Aktivitäten können aber auch Telefonberatungen oder Gesprächstermine sein. Bei jedem Fall ist das mit dem Arbeitgeber vereinbarte Stundenkontingent hinterlegt und wird permanent angezeigt.

Somit ist INSITE-Interventions nun in der Lage, den gesamten Workflow abzubilden und sich eigene Wieder-

vorlagen aber auch Wiedervorlagen für andere Partner zu hinterlegen – ISIS EAP erinnert jetzt stetig an die noch offenen Aktivitäten.

#### Web-basierter Feed-back Fragebogen

Nach Abschluss des Falles kann der Coach einen Feed-Back Fragebogen an den Mitarbeiter und/oder an den externen Berater per Mail versenden. Der Empfänger beantwortet den Web-basierten Fragebogen ganz einfach an seinem PC. Der Telefoncoach beendet den Fall mit einer Abschluss-Dokumentation.



#### Umfangreiche Auswertungen

Sowohl der Auftraggeber als auch der EAP Dienstleister, in diesem Fall Insite-Interventions, erhält differenzierte Auswertungen. z. B. von 1000 Mitarbeitern, die EAP in Anspruch genommen haben, haben x% finanzielle Probleme, y% Probleme am Arbeitsplatz, z% private Probleme usw. selbstverständlich erfolgen die Auswertungen anonym

unter Wahrung strengster Datenschutz-Richtlinien.

#### DAS ERGEBNIS:

Und jetzt wird es spannend, denn INSITE-Interventions kann die umfangreichen Auswertungen jetzt der Geschäftsführung des Auftraggebers präsentieren. „Die Reportings auf der Grundlage ständig aktualisierter Auswertungen sind ein ganz wesentliches Element in unserer Argumentation gegenüber unseren Kunden. Die regelmäßigen Berichte über die Nutzung des EAP gehören ganz zentral zum Nutzen für unsere Kunden. Damit können wir nachweisen, dass unser EAP verhindert, dass Probleme verschleppt werden und später zu ernsthaften Erkrankungen und Arbeitsunfällen führen.“, erklärt Dr. Becker von INSITE-Interventions.

Dr. Becker ist sich sicher: „Unser Ziel ist erreicht. Mit dem zukunftsweisenden Werkzeug ISIS EAP dokumentieren wir jetzt kinderleicht unsere Fälle, speichern Dateien aller Art, sogar Bilder, einfach mit drag and drop und navigieren die Fälle innerhalb unseres Netzwerkes mit einem Klick weiter an einen Experten. ISIS EAP macht unsere Prozesse transparent und effizient. Aber das Beste ist, mit ISIS EAP haben wir ein Werkzeug zur Evaluation unseres EAP in der Hand. Die Zusammenarbeit mit Stock Informatik hat sich auf jeden Fall gelohnt.“

**Möchten auch Sie Ihre Prozesse durch Software einfacher, transparenter und effizienter gestalten? Dann sprechen Sie uns an. Wir finden gemeinsam eine Lösung für Ihre Aufgabenstellung. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot für ISIS MANAGER.**

VERTRIEBSGESELLSCHAFT DEUTSCHSPRACHIGES EUROPA

SOPREVENT AG . SOFTWARE FOR HEALTH AND PREVENTION . SCHAANERSTRASSE 13 . LI-9490 VADUZ . FÜRSTENTUM LIECHTENSTEIN  
INFO@SOPREVENT.COM . WWW.SOPREVENT.COM

**STOCK INFORMATIK GMBH & CO. KG . ARDEYER STRASSE 100 . 58730 FRÖNDENBERG  
TELEFON 02378 8690-0 . TELEFAX 02378 8690-51 . KONTAKT@STOCK-INFORMATIK.COM**