

# Service-App für den Ziemer Femtosekundenlaser

Studiengang: MAS Digital Health

Die Fortschritte in der Digitalisierung bieten auch in der Medizinbranche neue Möglichkeiten, kundenorientierten Service zu revolutionieren. Digitale Tools wie Predicted Maintenance oder Apps erleichtern den Arbeitsalltag in vielen Unternehmen. Deshalb wurde in der Firma Ziemer Ophthalmic Systems AG eine Service-App entwickelt und evaluiert. Zielpublikum waren Service-Mitarbeiter:innen und Distributor:innen, deren Arbeit durch die App optimiert und vereinfacht werden soll.

## Ausgangslage

Die Firma Ziemer Ophthalmic Systems AG ist ein innovatives KMU in den Bereichen Augenlaserchirurgie und Diagnostik. In den letzten Jahren hat sich die Firma Ziemer kontinuierlich mit der Digitalisierung auseinandergesetzt: Neben einer Cloud zur Dokumentenablage für die Mitarbeitenden wurde auch eine E-Learning-Plattform zur Zertifizierung der Service- und Applikationsingenieur:innen sowie der Distributor:innen aufgebaut. Eine Service-App für den Femtosekundenlaser zur Unterstützung im Arbeitsalltag der Service- und Applikationsingenieur:innen soll zukünftig den digitalen Service der Firma erweitern und die vertriebenen Produkte sowie Dienstleistungen besser koordinieren.

## Ziele

Ziel dieser Masterthesis ist es zu evaluieren, welcher Mehrwert in Form von Zeitersparnissen mittels einer solchen App für die Service-Mitarbeitenden der Firma Ziemer und der Distributor:innen generiert werden kann. Um diese Fragestellung zu beantworten, muss auch die untergeordnete Frage geklärt werden, was die App beinhalten muss, damit sie erfolgreich in den Arbeitsalltag der zukünftigen Nutzer:innen integriert werden kann.

## Umsetzung

Um eine gewinnbringende Service-App in einer Firma zu etablieren, muss zunächst eruiert werden, welche Bedürfnisse seitens der potentiellen zukünftigen Nutzer:innen bestehen. In einer ersten Phase wurden in Brainstormings mit den Distributor:innen und den Servicemitarbeiter:innen der Firma Ziemer Ideen und Bedürfnisse erfasst. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse wurden den Teilnehmer:innen der Brainstormings nochmals zur Beurteilung und Bewertung vorgelegt.

Am Ende wurden fünf Vorschläge zur Umsetzung in einer Prototypen-App definiert. Anschliessend wurde mit sieben internen Servicemitarbeiter:innen in Tests evaluiert, ob mit der Prototypen-App eine Prozessverbesserung im Vergleich zu den herkömmlichen Methoden erzielt werden konnte. Die Tests basierten ausschliesslich auf Zeitmessung. Für alle Tests wurde immer vom bestmöglichen Fall ausgegangen.

## Ergebnisse

Im Vergleich zu den bereits bekannten Methoden in der Firma haben die Resultate aus den Zeitmessungen gezeigt, dass eine App durchaus Potential zur Optimierung von Prozessen haben kann. Die totalen monatlichen Zeitersparnisse für die Firma mit der Prototypen-App gerechnet auf 10 Servicemitarbeiter:innen und dem Support-Team belaufen sich auf 12 Stunden und 5 Minuten.

## Ausblick

Bevor die App in die Praxis umgesetzt werden kann, ist es für die Firma Ziemer zwingend notwendig zu prüfen, ob es Möglichkeiten gibt, die Funktionen dieser App in bereits bestehende Projekte zu integrieren. Sollte eine App zu einem späteren Zeitpunkt realisiert werden, müsste sie um weitere Funktionen wie etwa das Ausfüllen, Versenden und Abspeichern der Arbeitsrapporte über die App ergänzt werden, damit die Wirkung bei der Prozessoptimierung gesteigert werden kann.



Florian Wälti  
flowaelti86@gmail.com