



Zukunftsorientierte Formen des IT-Service-Managements

Veranstaltung „IT-Service-Management im Gesundheitswesen
– Nutzenbringer oder Kostentreiber?“
01./02.03.2007 in Schliersee

Referent:

Dipl.-Ing. Werner Gräser, Geschäftsführer der mgm GmbH
Gründungsmitglied des VBGW e.V., Mitglied der Fachgruppe IT



These und Folgerung

These:

„Die IT muss darüber nachdenken, welchen Beitrag sie zum Business (des Krankenhauses/ im Gesundheitswesen) leisten will (kann), und wie sie sich selbst organisiert.“

(nach Michael Goodwin, COMPUTER WOCHE)

Folgerung:

Daraus folgt als Herausforderung an das IT-Service-Management, einen effizienten, effektiven, anwender-orientierten und wirtschaftlichen IT-Betrieb (ServiceCenter) zu organisieren!

Ziel:

Nutzenbringer oder ~~Kostentreiber?~~

Lösung:

Neue Zukunftsformen des ITSM?!

IT-Services im Krankenhaus (1)

geprägt durch

IT-Systemsituation

- Administrative Systeme
- Klinische Systeme
- Abteilungssysteme
- Medizintechnik-Systeme
- Versorgungssysteme
- Netzwerk(e)
- u.a.

IT-Services im Krankenhaus (2)

gefordert von/ erwartet werden

Nutzer/ Anwender – KH-Management – externe Nutzer/ Partner

- Verbund/ Kooperationen/ Fusionen von Krankenhäusern
- Betreuung der Systeme und Anwendungen
- permanente Erreichbarkeit („24 Std.“)
- umfangreiches Service-/ Leistungsangebot („SLA´s“)
- Geschäftsprozesse: Mitwirkung bei der Gestaltung/ Unterstützung durch IT-Lösungen
- hohe Effektivität
- geringe Kosten
- u.v.m.

IT-Services im Krankenhaus (3)

geleistet/ zu erbringen von

IT-Abteilung im Krankenhaus

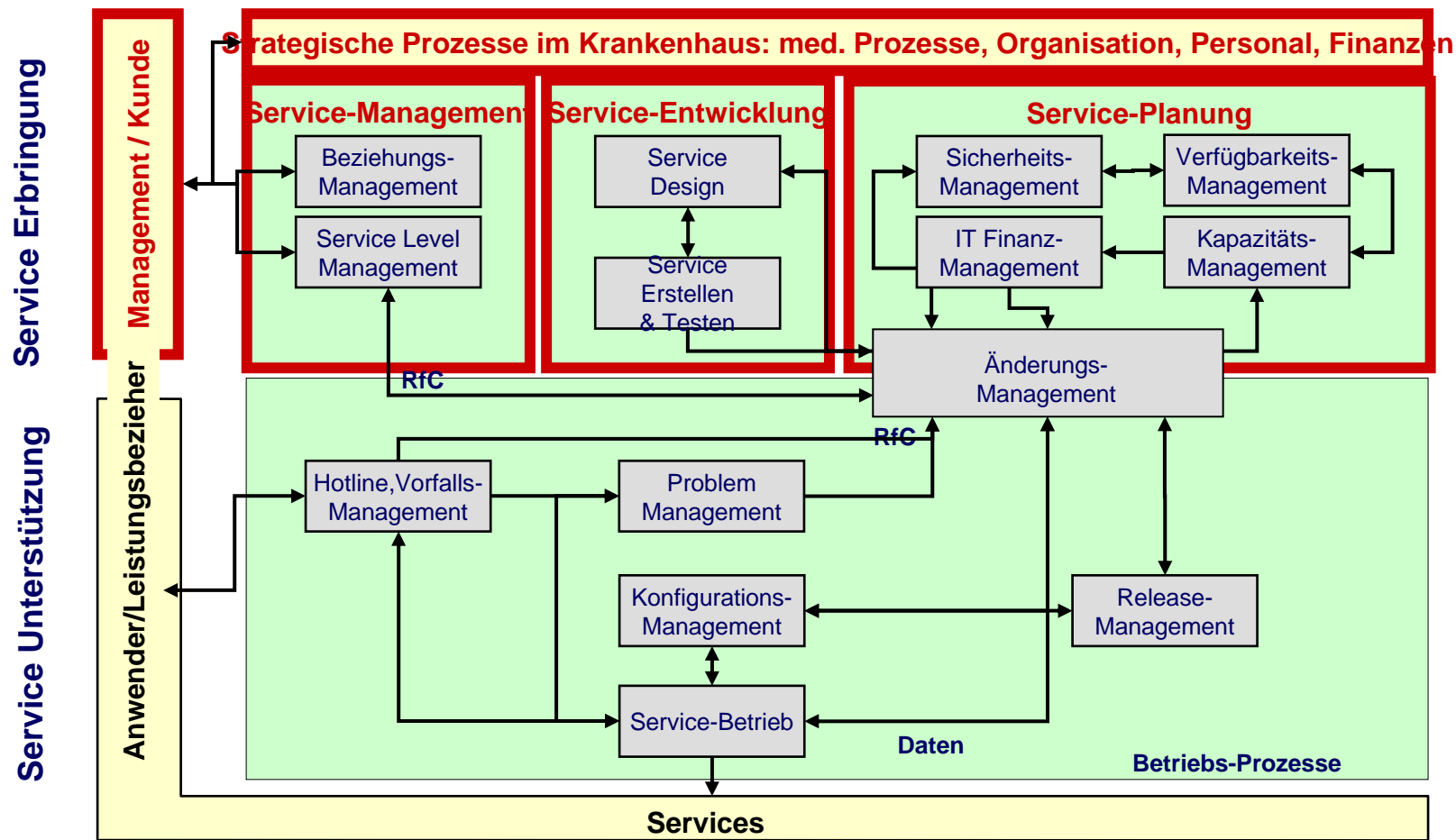
- Personalsituation
- Ausbildung/ Qualifikation
- Ausstattung/ Ressourcen
- Integration im Krankenhaus („Stellenwert“)
- Verantwortlichkeit (z.B. Budget)
- Eigen-/ Fremdleistungen
- u.v.m.

IT Infrastructure Library *

- weltweiter de-facto-Standard im Bereich Service Management
- fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen
- bietet die Grundlage zur Verbesserung von Einsatz und Wirkung einer operational eingesetzten IT-Infrastruktur
- ITIL-Bücher sind ein Best Practice Leitfaden,
 - in dem das **WAS** zu tun ist beschrieben wird,
 - das **WIE** es umgesetzt werden muss/kann, ist abhängig von der Größe, der Struktur und den Anforderungen des Unternehmens

* entnommen der Homepage www.ITIL.org

Das ITIL-Modell



übernommen von: Dr. Dujat, Dr. Wurth: ITSM-GW, Schliersee

ITIL-Module

Service Support (Unterstützung) ↔ Anwender / Leistungsbezieher

- Vorfall-Management („Hot-Line“)
- Problem-Management
- Konfigurations-Management
- Change-Management
- Release-Management

Service Delivery (Erbringung) ↔ Management / „Kunde“

- Service Management („SLA´s“)
- Verfügbarkeits-Management
- Kontinuitäts-Management
- Finanz-Management
- Sicherheits-Management

Service Support (Unterstützung) ↔ Anwender / Leistungsbezieher

- Vorfall-Management („Hot-Line“)
- Problem-Management
- Konfigurations-Management
- Change-Management
- Release-Management

Service Delivery (Erbringung) ↔ Management / „Kunde“

- Service Management („SLA´s“)
- Verfügbarkeits-Management
- Kontinuitäts-Management
- Finanz-Management
- Sicherheits-Management

Service Support (Unterstützung) ↔ Anwender / Leistungsbezieher

■ Vorfall-Management („Hot-Line“)	61%
■ Problem-Management	48%
■ Konfigurations-Management	42%
■ Change-Management	49%
■ Release-Management	31%

Service Delivery (Erbringung) ↔ Management / „Kunde“

■ Service Management („SLA´s“)	29%
■ Verfügbarkeits-Management	18%
■ Kontinuitäts-Management	19%
■ Finanz-Management	12%
■ Sicherheits-Management	21%

Analyse der IT-Perspektive

Ausgangslage

- IT-Systemsituation
- Nutzer/Anwender - KH-Management - externe Nutzer/Partner
- IT-Abteilung

Maßnahmen

- Zusammenstellen der möglichen Serviceleistungen der KH-IT
- Vorgabe der Anforderungen an die IT aus Sicht des Krankenhausbetriebes
- Festlegung der notwendigen / gewünschten Service Level Agreements (SLA)

Prüfung und Entscheidung

- Welche Form des IT-Service-Managements ist
 - effektiv/ effizient/ nutzerorientiert/ wirtschaftlich?

Mögliche Formen des ITSM (1)

Eigenleistung

- Eigene IT-Mannschaft (intern)
 - Ausbau (Aufgaben- und Funktionsumfang, Personal usw.)
 - Verbesserung der Serviceleistungen (beginnend mit den Schwerpunkten)
 - Vertiefung des IT-Services (in Anlehnung an die ITIL-Grundsätze)

- Outtasking
 - Erweiterung der Pflege-, Service-, Support-, Betreuungs-Verträge
 - Aufgabenübertragung auf externe IT-Dienstleister (z.B. Datenbanküberwachung, Planungs-/Projektaktivitäten usw.)
 - „Personalleasing“ (temporär)

Fremdleistung

Mögliche Formen des ITSM (2)

Eigenleistung

■ Internes Outsourcing („Inhouse“)

- ganze Aufgabenbereiche werden an Fremdfirmen übertragen
(als Tätigkeit im Krankenhaus oder per Datenleitung)
- „operatives Outsourcing“
(z.B. Betrieb von Rechnern, Basissoftware, Infrastruktur)
- „selektives Outsourcing“
(z.B. betriebswirtschaftliche Anwendungen, Lohn- und Gehalt)
- „objektbezogenes Outsourcing“
(z.B. Radiologie, Labor)

Fremdleistung

Mögliche Formen des ITSM (3)

Eigenleistung

■ Externes Outsourcing („Outhouse“)

- ASP = „Application Service Providing“
(Anwendungs-)Software wird von einem Rechenzentrum aus über Netzwerk (WAN) gegen Vergütung zur Verfügung/ Nutzung bereit gestellt und betreut. Erwerb von Lizenzen und zentraler Hardware entfällt.
- Übertragung des KH-IT-Betriebes auf das Rechenzentrum eines externen IT-Dienstleisters
 - bereichsweise, kann aber auch bis zum „Komplett Outsourcing“ einschl. Veräußerung aller Komponenten des IT-Betriebes (zentrale IT-Systeme, Netz, Anwendungen) reichen
 - nur Front-End-Equipment (IT-Arbeitsplätze im Krankenhaus) zur Nutzung der Applikationen
- Übernahme der KH-eigenen Anlagen und des Personals (ganz und teilweise) durch externen IT-Dienstleister

Fremdleistung

SLA-Beispiele

■ KH-IT-Abteilung

(ausgebaut für 2 Krankenhäuser und 3 Einrichtungen (Heim, Service))

Standardleistungen (gegen monatliche Pauschalvergütung)

- System, Netz, Datenschutz/ Datensicherheit
 - Hotline
 - Zentrale Hardware
 - Netzwerk
 - WAN
 - Periphere Hardware
 - Datensicherung
 - Datenschutz, Datensicherheit
- KIS
 - Hotline
 - Hardware
 - Benutzerverwaltung, Zugriffsberechtigungssteuerung
 - Datenbank
 - Anwendungssoftware
 - Datenschutz
 - Schnittstellen
 - Datenübertragung gem. § 301

SLA-Beispiele

Zusatzleistungen (Vergütung nach Aufwand)

- **System, Netz, Datenschutz/ Datensicherheit**
 - Netzwerk, Hardware
 - Software
 - Support
 - Internet
 - Auswertungen
 - Inventarisierung
 - Schulung
 - Rufbereitschaft
- **KIS**
 - Neue Module
 - Schulung
 - Formulargestaltung
 - Funktionserweiterung
 - Subsysteme
 - Auswertungen/ Berichte
- **Organisation**
 - Beschaffung
 - Netzwerk
 - Sicherheit
 - Systemüberwachung
 - Workflow
 - IT-Budget
 - Dokumentation
 - Dienstvereinbarungen
 - Auskünfte
 - Projektarbeit

SLA-Beispiele

■ Externer IT-Dienstleister

(z.B. SAP-R/3, Lohn und Gehalt)

- Nutzungszeiten
- Betriebszeiten
- Betriebszeit für Personalleistungen
- Datensicherung der Systeme
- Performance des Produktivsystems
- Verfügbarkeit des Produktivsystems
- Datensicherheit
- Bereitschaftszeit und Problem-Management
- Reaktionszeiten
- Beratung

Vergütung bezogen auf

- Anzahl der Arbeitsplätze
- Zahl der Mitarbeiter

SLA-Beispiele

- Externer IT-Dienstleister mit zwischengeschalteter KH-IT-Servicegesellschaft**
 (gesamte KIS- und Abtlg.-Systeme zur Nutzung)

Ausschnitt aus SLA-Vereinbarung

Verfügbarkeit		Dienstleister Ext. IT	KH-IT-SG
99,9% geplante Verfügbarkeit für die KIS-Plattform im RZ, 99,5% Verfügbarkeit am Übergabepunkt	dauerhaft	X	
Messung und Reporting der erreichten mtl. Verfügbarkeit	monatlich	X	
Dialogantwortzeiten / Aufrüstungen			
Dokumentation der Dialogantwortzeit von zehn zu Projektbeginn gemessenen und als Referenz dokumentierten Transaktionen (z.B. definierter klinischer Prozess, Aufnahmeprozess)	einmalig	X	X
Wenn die Dialogantwortzeit bei einem der dokumentierten Referenztransaktionen im Projektverlauf 25% übersteigt, so erfolgt eine kostenneutrale Anpassung der IT-Infrastrukturkomponenten (z.B. Prozessor- und Hauptspeicherkapazität, WAN-Bandbreite)	bei Bedarf	X	
Bereitstellung Referenz-Arbeitsplatz-PC im gleichen LAN-Segment wie der Übergabepunkt	dauerhaft		X
Bereitstellung Referenz-Arbeitsplatz-PC im Rechenzentrum	dauerhaft	X	
Anzeigen einer projektinduzierten signifikanten und sprunghaften Zunahme/Abnahme der Arbeitsplatzzahlen (> 5% der eingesetzten Arbeitsplätze) mit einem Vorlauf von 3 Monaten	bei Bedarf		X



Vielen Dank!

Fragen?

Jetzt direkt während des Workshop 2

oder

graeser@mgm-gmbh.de