

IT-Service-Management im Gesundheitswesen - eine Einführung -



Dr. Ansgar Kutscha & Dr. Pierre-Michael Meier



12. Fachtagung Praxis der Informationsverarbeitung in Krankenhaus und Versorgungsnetzen (KIS)



IT-Service-Management (ITSM)

- Bisher: Informationsmanagement (Planen, Steuern und Überwachen des Informationssystems des Krankenhauses auf der strategischen, taktischen und operativen Ebene)
- Neu: **Serviceorientierung**
= an den Anforderungen der Kunden orientierte Dienstleistung
- Ein Hype – oder eine neue Perspektive?

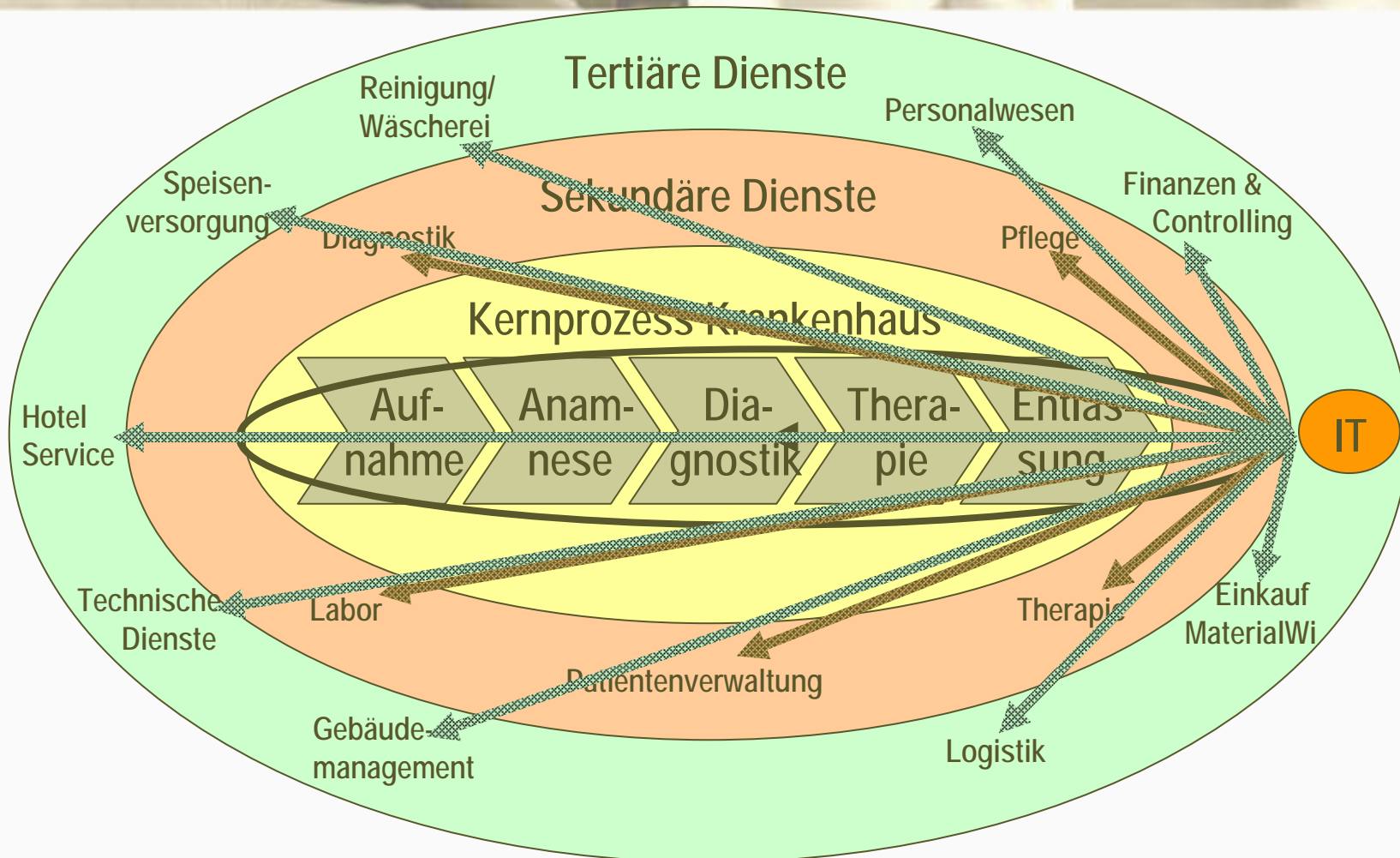


Sichten auf ITSM

**IT-
Organisation**

**Unternehmens
-führung**

Kunden der IT Organisation im Krankenhaus





Beispiel: Servicestruktur im Krankenhaus





The diagram illustrates the ITIL process model. At the top, there is a banner image showing hands and faces. Below it, the text 'ITIL Prozessmodell' is centered. The main part of the diagram is a large rectangle divided into three vertical sections. The left section is a brown vertical bar with the word 'Kunde' written vertically. The right section is a brown vertical bar with the word 'Lieferant' written vertically. The central section is a light gray area containing the text 'IT-Service'.

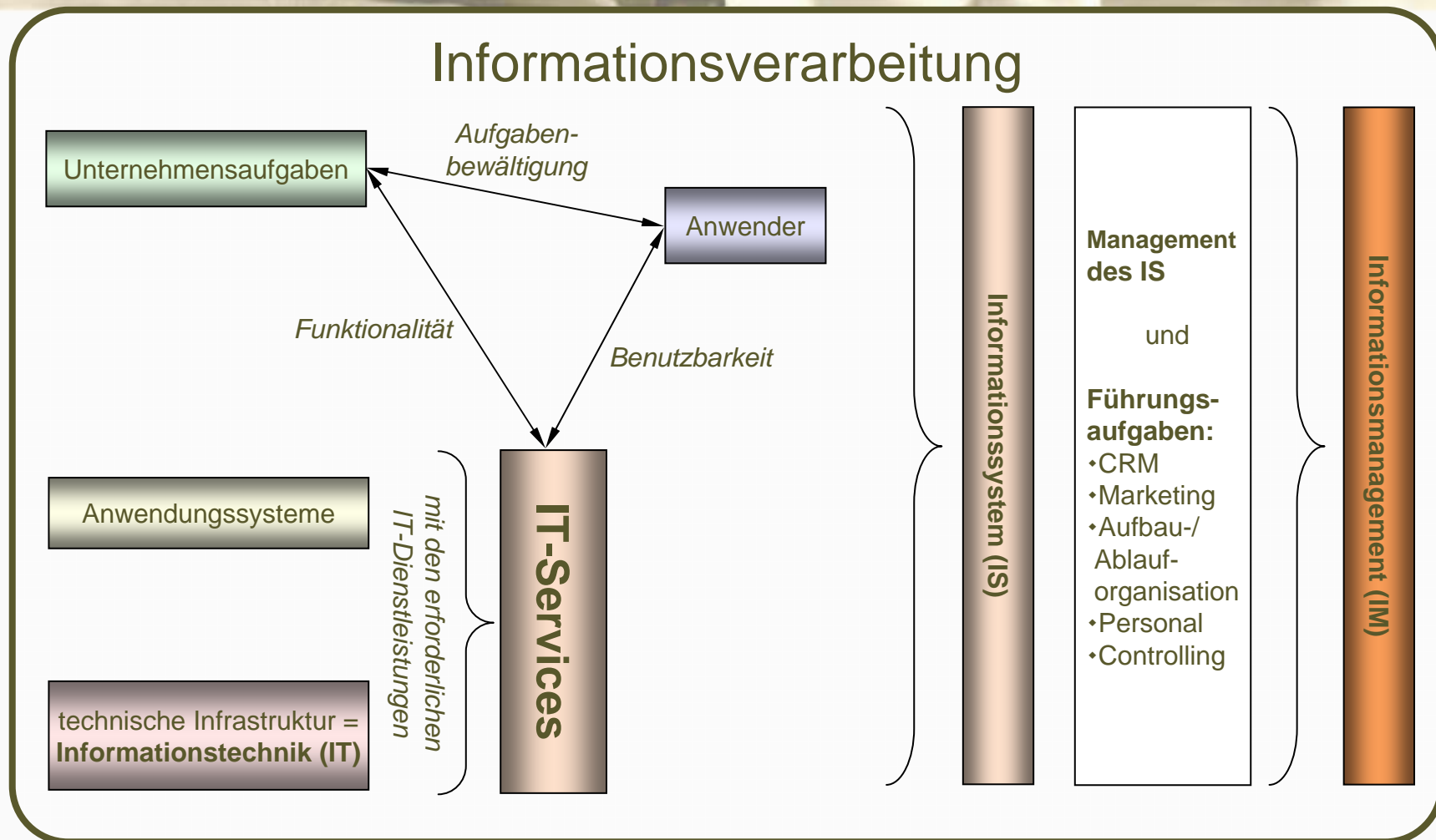
ITIL Prozessmodell

Kunde

IT-
Service

Lieferant

serviceorientierte Struktur der Informationsverarbeitung





Kernpunkte der Serviceorientierung

- Ausrichtung auf Unternehmensziele
- Dienstleister u. Berater – Kunden Beziehung (Anwender / Fachverantwortliche / Management)
- Vereinbarung von Service-Levels (SLA)
- Kennzahlen zur Überwachung der SLAs
- Transparenz der Service-Qualität → Marketing
- Verrechnung der Leistungen als Regulativ
- Cultural Change in der IT-Organisation
- ITIL als Modell aus Best-Practice-Empfehlungen



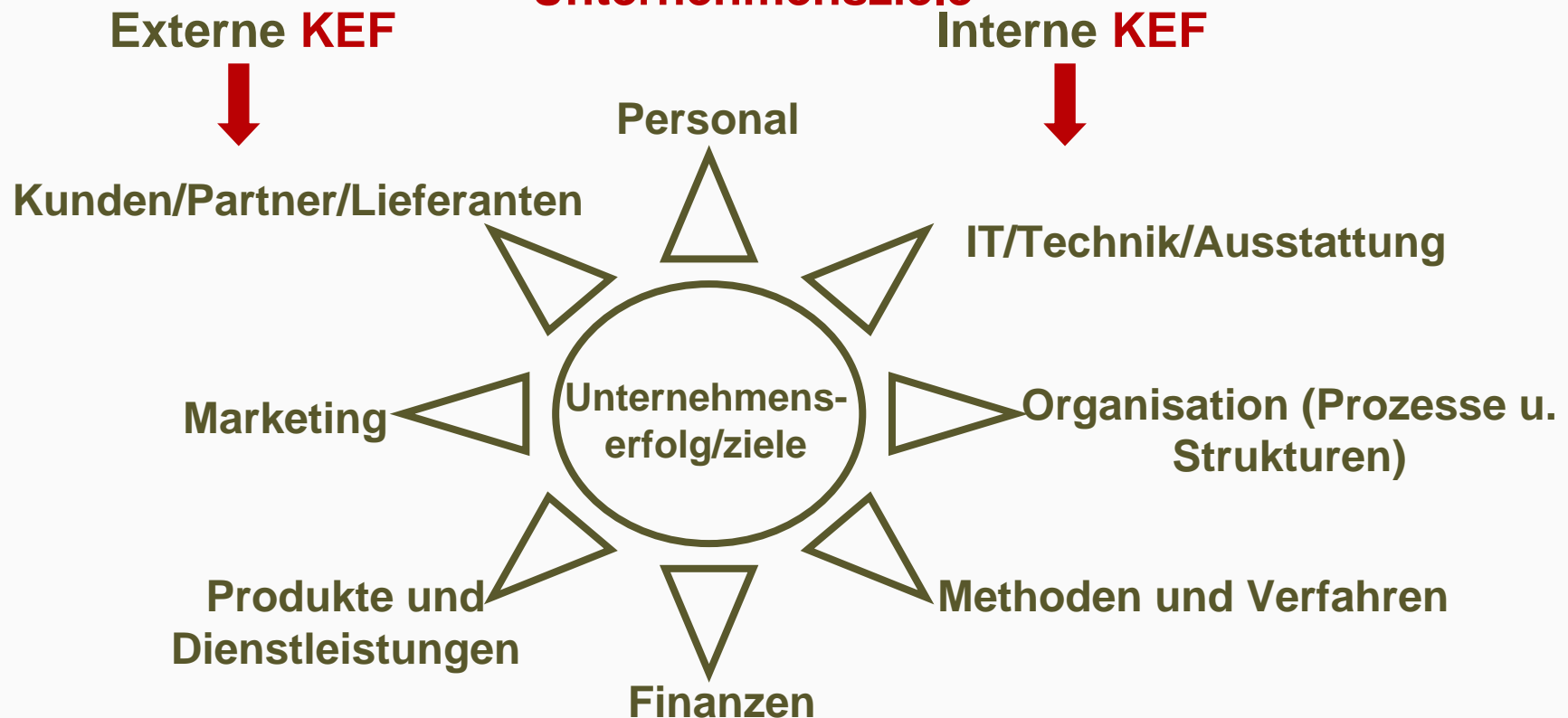
Sichten auf ITSM

**IT-
Organisation**

**Unternehmens
-führung**

Unternehmensstrategische Einordnung von IT

**Aufzeigung der kritischen Erfolgsfaktoren (KEF) bzgl.
der Ausprägung des Unternehmenserfolgs / der
Unternehmensziele**





Unternehmensstrategische Einordnung von ITSM

- **Transparenz**
 - **Qualität (Gruppen)**
 - **Preis**
- **Produkte**
 - **Vermarktbar**
 - **Vergleichbar**
 - **Verrechenbar**
- **ITSM ermöglicht Transparenz hinsichtl. des Wertbeitrages der TIMES (Technologie, Informatik, Media, Elektronik, Software) Lösungen zum Erreichen der Unternehmensziele, da durch ITSM der Einzug von Qualitäts- und Preismaßstäben ermöglicht wird, d.h.**
- **Vermarkt-, Vergleich- und Verrechenbarkeit wird erreicht, oder anders ausgedrückt,**
- **werden bzgl. ihres Beitrages bewertbare Produkte → Siehe DRGs**



Wertbeitrag des ITSM

→ IT-Dienstleistungsverrechnung

▪ Rechenzentrum

- CPU-Zeit

- Speicherplatz

▪ Systemhaus

- Personentage

- Lizenzkosten

▪ PC/LAN

- Betreuung

- SW-Lizenzen

▪ Telekommunikation

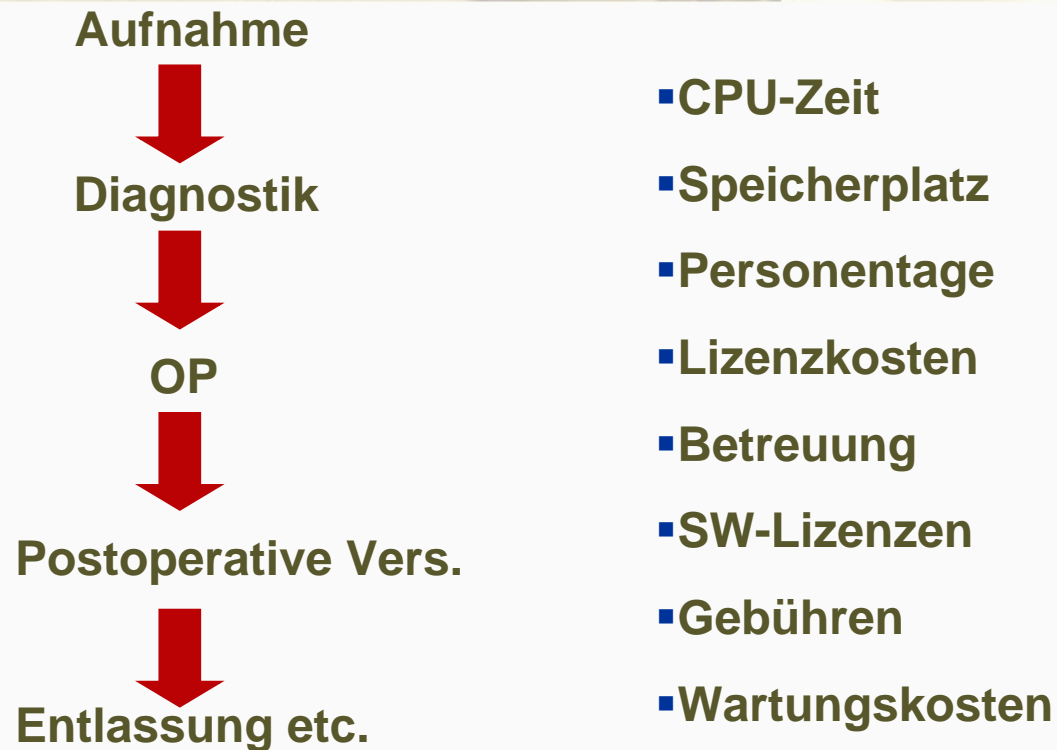
- Gebühren

- Wartungskosten

Leistungsarten → IT-Produktsicht

Wertbeitrag des ITSM

→ IT-Dienstleistungsverrechnung



Leistungsarten → Kundensicht



ITSM Instrumentarium zum Transport der Anliegen auf Unternehmensführungsebene

- **Dienstleistungskatalog** für alle laufenden und projektbezogenen IT-Dienstleistungen
- Klare **Kalkulationen** über Entwicklungsqualität, -zeit, -kosten mit Szenario- und Break-Even-Analysen
- Klare Budget- und **Prioritätsentscheidungen**
- **Hochrechnungen** über ein Simulationsmodell liefert Grunddaten für den Managementbericht, die Leistungsabnahmenplanung und die interne Leistungsverrechnung
- Regelmäßiges **Benchmarking** z. B. mit BSC erlauben zwischenbetriebliche und Branchenvergleiche
- **Balanced Scorecard / IT-Scorecard** bezieht qualitative und quantitative Entwicklungsaspekte mit ein
- **Dokumentation/Berichtswesen** aller IT-Dienstleistungen (Tops und Flops)

ITSM Instrumentarium zur finalen Unternehmensstrategische Bewertung/Nutzeneinordnung

Finanzperspektive

Kosten-Nutzen
Verbesserung

Kundenperspektive

Gute Anwender-
unterstützung

IT-Vision und
Strategie

Bedarfsgerechte
Systemverfügbarkeit

Prozessperspektive

Einsatz ausgereifter
Technologien

Potenzialperspektive

Die IT-Scorecard beantwortet die Frage wie hoch der Wertbeitrag der TIMES Lösungen bzgl. der KEFs bzw. des Unternehmenserfolgs/der Unternehmensziele ist.



Thesen, oder Fragen...

- Macht ITSM die Leistungen der IT-Organisation nur verständlich, oder auch be-/erreichbar?
- Bringt ITSM einen kulturellen Wandel in der Zusammenarbeit zwischen der IT-Organisation und der KH-Führungsebene, oder erfordert ITSM diesen?
- Konzentriert ITSM alle Aktivitäten auf die effiziente Unterstützung der KH-Prozesse?
- Unterstreicht ITSM die Bedeutung der Informationslogistik für den Unternehmenserfolg?



Die Fachtagung: ITSM-GW 2008

„Unternehmenserfolg
durch optimale IT-
Ausrichtung auf die
Unternehmensziele:
IT-Service-Management
als Erfolgsfaktor“

14./15. Februar 2008

im Industrieclub
Düsseldorf





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



www.itsm-gw.de



Dr. Ansgar Kutscha
GMDS AG Methoden und Werkzeuge für
das Management von
Krankenhausinformationssystemen
PERGIS Systemhaus GmbH
Hessische Str. 63-65
68305 Mannheim
Tel (0621) 717613-105
kutscha@pergis.de
www.uniklinikum-saarland.de/mwmkis

Dr. Pierre-Michael Meier
Bundesverband deutscher Volks- und
Betriebswirte e.v. (bdvb)
Leiter AK Telematik im Gesundheitswesen
Rochusweg 8
41516 Grevenbroich
Tel (0170) 230 3 111
pm12755@bdvb.de
www.bdvb.de
www.DrMeier.info



Aufgaben des ITSM

Analyse, Planung, Durchführung und Kontrolle der heute und in Zukunft benötigten IT-Leistungen zur Unterstützung der Strukturen und Prozesse in Qualität, Zeit und Kosten

- **Strategische, investive und operative IT-Planung**
- **Sicherstellen der Leistung in Qualität, Zeit und Kosten**
- **Abweichungsanalysen**
- **IT-Leistungsverrechnung**
- **Weiterentwicklung des IT-Service-Management**
- **Maßnahmen**
- **Pflege der IT-Service-Management-Datenbank**



Aufgaben des ITSM

→ prozessuale Darstellung/Prozessarchitektur

IT-Planung und Leistungen:

- Budget planen
- Beschaffung planen
- IT-Portfolio planen
- IT-Infrastrukturkomponenten planen
- IT-Produkte planen
- Betrieb planen
- Service-Standards vereinbaren
- Leistungen in Qualität, Zeit und Kosten

Datenerfassung durchführen

- Ist-Daten erheben
- IT-Service-Management-Datenbank pflegen



Aufgaben des ITSM

→ prozessuale Darstellung/Prozessarchitektur

Abweichungs- analyse durchführen

- Plan-Ist-Abweichung feststellen
- Daten analysieren
- Information aufbereiten
- IT-Service-Management-IS aktualisieren
- Berichte erstellen und ausliefern
- Ad hoc Informationen bereitstellen

Maßnahmen entwickeln

- Informationen bewerten
- Maßnahmen formulieren
- Maßnahmen ausführen
- Ergebniskontrolle durchführen
- Prüfen, ob weitere Maßnahmen notwendig



Aufgaben des ITSM

→ prozessuale Darstellung/Prozessarchitektur

IT-Leistungs- verrechnung durchführen

- Mengengerüst erstellen
- Wertgerüst (Preisliste) erstellen
- Abrechnung abwickeln
- Rechnungsabschluss durchführen
- Über-/Unterdeckung ausgleichen

IT-Service- Management weiterentwickeln

- Leistungsanalyse durchführen
- Verbesserungen planen und durchführen
- IT-Prozessmodell pflegen
- Abrechnungsmodell pflegen
- Methoden (weiter-) entwickeln
- Sonstige Instrumente (weiter-) entwickeln