

„Anforderungen an das IT-Service-Management aus Sicht eines kirchlichen Krankentuäger“

Steffen Wagner, 21.06.2007

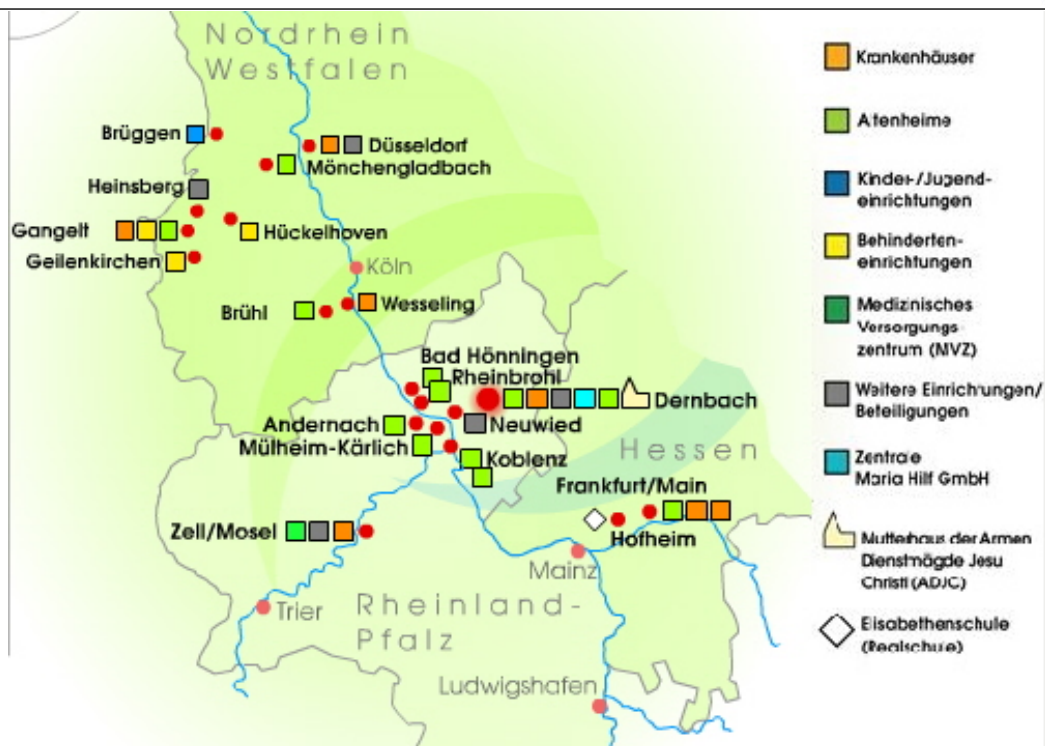
Maria Hilf GmbH

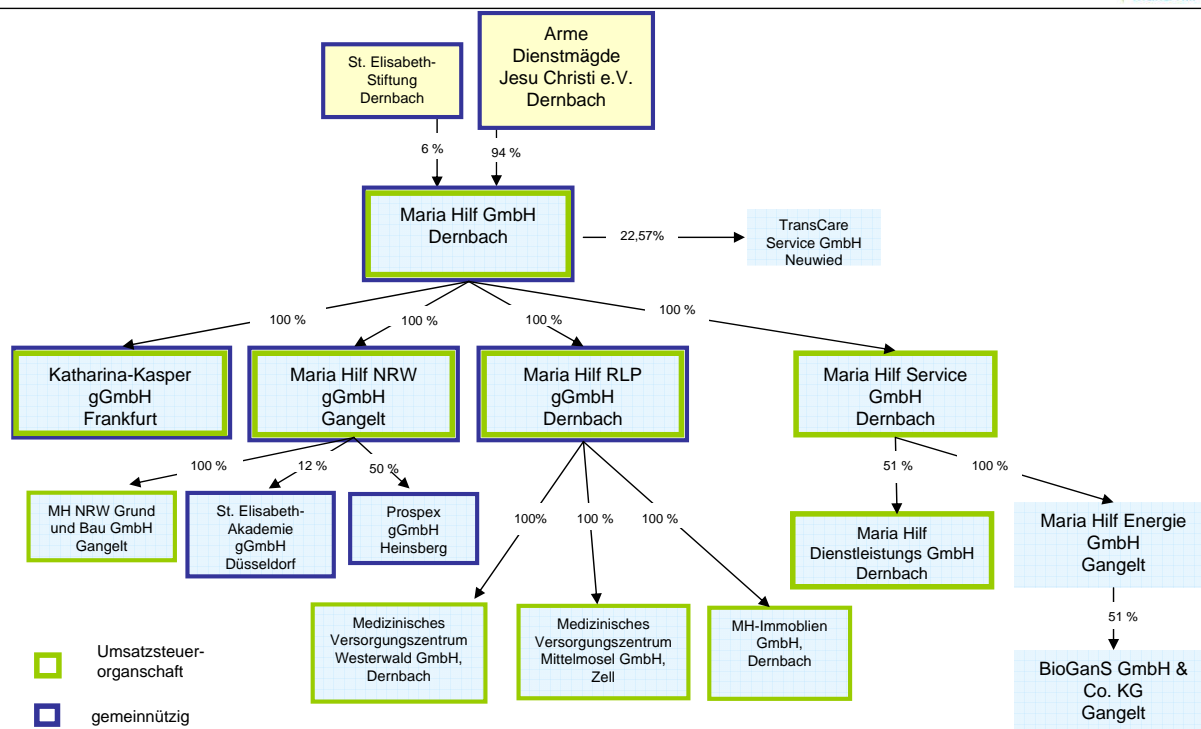
Agenda

1. Maria Hilf GmbH
2. Ist-Situation
3. Zielkategorien
4. Anforderungen an das ITSM
5. Beispiel
6. Chancen

- Einrichtungen
 - 6 Krankenhäuser
 - 12 Altenpflegeeinrichtungen
 - Behinderteneinrichtungen
 - Jugendhilfe
 - Schule
- Akut: 1595 Betten
- Pflege: 849 Plätze
- ca. 47.000 stationäre Fälle
- ca. 94.000 ambulante Fälle

Maria Hilf auf der Landkarte





Der Vortragstitel

Anforderungen an das ITSM

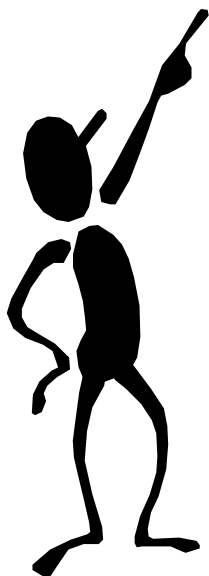
- Wer? ➤ Geschäftsführung, IT, Kunden
- Welche? ➤ Abhängig von „Wer“

aus Sicht eines kirchlichen Krankenhausträgers

- Kirchlicher Träger ➤ Christliches Leitbild
- Krankenhaus ➤ Patienten

„Mehrwert durch Einführung eines ITSM“

Schnelle Sprüche



Die IT muss „laufen“!

Die IT darf nicht zu teuer werden!

Die IT muss mir Arbeit abnehmen!

Die IT muss einfach sein!

Die IT muss mir bei Problemen helfen!

- Kundenzufriedenheit
- Qualität
- Kosten
- Zeit
- Termintreue



IT als elementarer Technikbaustein



IT als Instrument zur Umsetzung strategischer Entscheidungen

- Erreichbarkeit der Hotline
- Schnelle Soforthilfe
- Rückmeldung / Zwischenbericht bei Störungsbeseitigung
- Informationen bei Software-Änderungen
- Verfügbarkeit der Systeme
- Weiterführende Unterstützung / Beratung
- Workflow-Unterstützung
- Funktionsumfang der IT-Lösungen
- Bedienbarkeit der IT-Lösungen
- Schulung

- Software-Einführung/Weiterentwicklung
 - Updates / Patches / Releases
 - Funktionserweiterungen
 - Workflow-Unterstützung
 - Integration
- Fachkompetenz der IT
- IT-Sicherheit
 - Verfügbarkeit
 - Vertraulichkeit
 - Integrität

- IT-Einkauf
 - Hardware
 - Software (Lizenzen)
 - Verbrauchsmaterial
- Soft- und Hardware-Wartung
- Externer/interner Support
- Dienstleistungen
 - Beratung
 - Customizing
 - Schulung
- IT-Personalkosten

Bewertungskriterien: Zeit



- IT-Personaleinsatzplanung
- Vertreterregelung
- Aufgabenteilung

Bewertungskriterien: Termintreue



- Strukturierte Organisation
- Zuordnung von Kompetenzen
- Einhaltung vereinbarter Termine

Grundanforderungen an die IT



| Interessens- gruppe Anforderung | Unternehmensleitung | Anwender | EDV-Abteilung |
|---------------------------------------|---------------------|----------|---------------|
| Kosten/Nutzen | XX | | XX |
| Verfügbarkeit | XX | XX | XX |
| Vertraulichkeit | XX | X | XX |
| Integrität | XX | X | XX |
| Prozessunterstützung | XX | XX | XX |
| Funktionsumfang | X | XX | X |
| Bedienung | X | XX | X |
| Support | X | XX | XX |
| Wartung | X | X | XX |
| Technik | | | XX |
| Integration | X | X | XX |
| Schulung | X | XX | XX |
| Zukunftssicherheit | XX | | XX |

XX sehr hohe Priorität, X hohe Priorität

26.06.2007

(c) Maria Hilf GmbH

15

Anforderungen an das ITSM

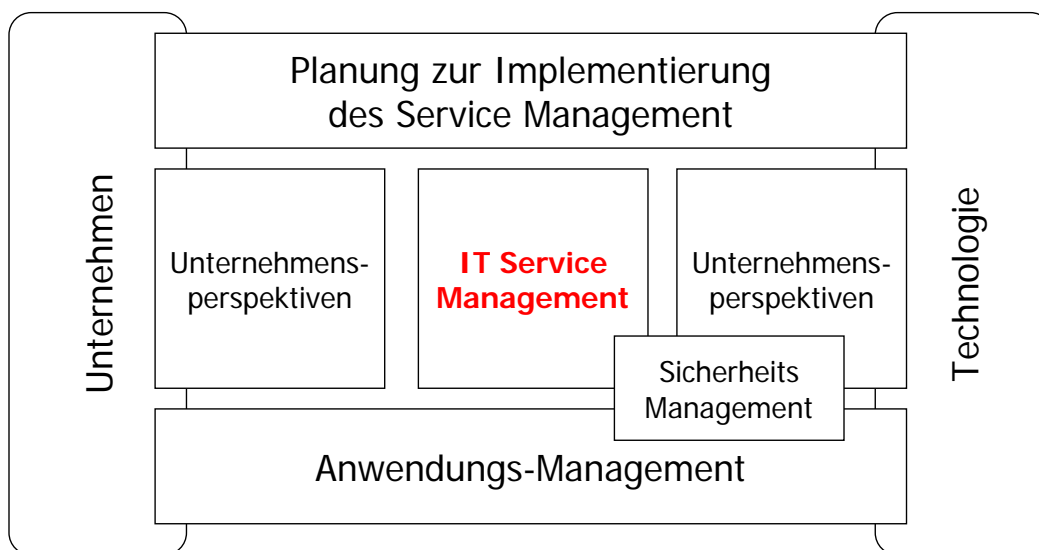
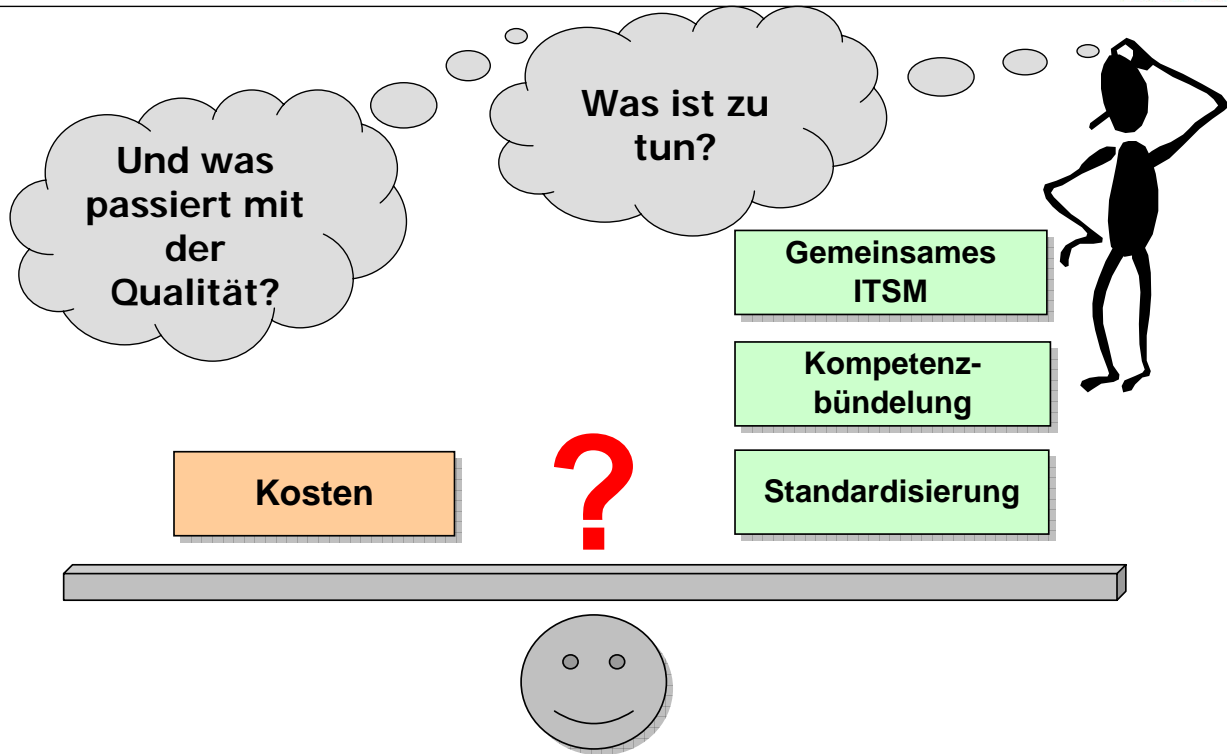


| IT-Service-Management | |
|-----------------------|--------------------------|
| Transparenz | Standardisierung |
| Kosten | Prozesse in der IT |
| Leistung | Prozesse durch die IT |
| Qualität | IT-Lösungen |

26.06.2007

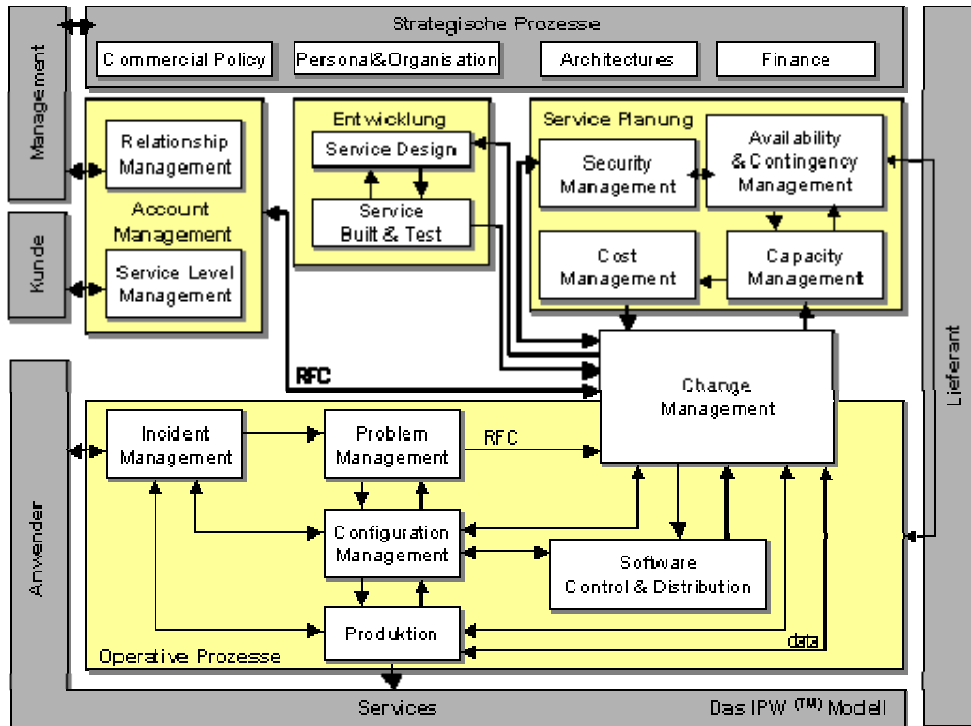
(c) Maria Hilf GmbH

16



IT Service Management Modell

IPW Modell (Implementation of Process-oriented Workflow)

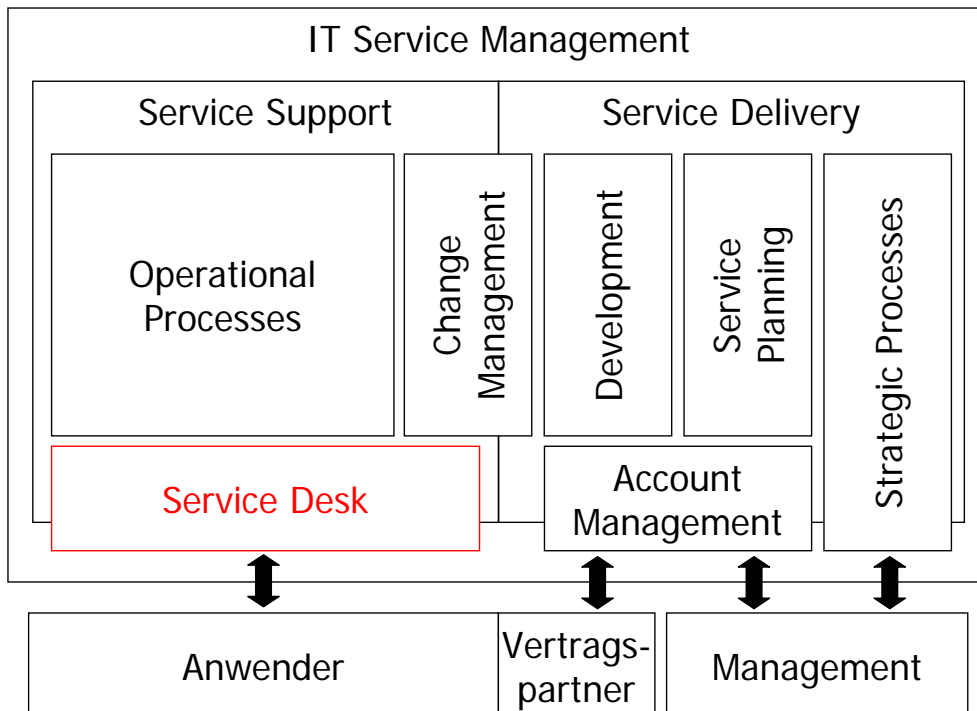


26.06.2007

(c) Maria Hilf GmbH

19

Kernbereiche des IT Service Managements



26.06.2007

(c) Maria Hilf GmbH

20

- Operative Abbildung von Teilen des Incident Management Prozesses (Vorfälle)
- Single Point of Contact (SPOC)
- Kein Prozess des ITSM, sondern eine Funktion

- Hohe Erreichbarkeit, schnelle Reaktionszeiten
- Geringes Störungsaufkommen
- Vermeidung und Verringerung von Eskalationen
- Hohe Informationsqualität und Streuung
- Optimale Steuerung und Administration der Infrastruktur
- Effiziente Auslastung der Ressourcen
- Senkung der Servicekosten
- Gutes Image, hohe Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit
- „guter Draht“ zum Kunden, hohe Akzeptanz

Meine Anwender wollen nur mich sprechen!

Man muss die Hausstrukturen kennen!

Dafür ist keine Zeit!

Da schaut eh keiner rein!

Das ist viel zu kompliziert!

Das ist nur etwas für Großunternehmen!



Schwierigkeiten bei der Umsetzung

- Transparente Leistungserbringung, Leistungskontrolle möglich
- Wandel vom Generalisten zum Spezialisten
- Überzeugung der Dokumentationsmuffel
- Aufhebung des „information hiding“
- Hohe Anforderung an Teamfähigkeit
- ITIL
 - Zu viel „Management“
 - Zu komplexe Darstellung

- Transparente Kosten-/Leistungsdarstellung gegenüber Geschäftsführung
- Qualitätsnachweis gegenüber Geschäftsführung und Kunden
- Effizientes Eskalationsmanagement
- Effektive zielorientierte Gestaltung von Prozessen, Rollen und Aufgaben
- Verbesserung der Kommunikation nach innen (IT) und nach außen (GF, Kunden)

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit

"Es ist nicht gesagt, dass es besser wird, wenn es anders wird. Wenn es aber besser werden soll, muss es anders werden."

Georg Christoph Lichtenberg