



Hiervon profitieren Geschäftsführer und Verwaltungsleiter

IT-Service-Management als Erfolgsfaktor

Unter dem Motto „Geschäftsführern und Verwaltungsleitern die Potentiale der IT vermitteln“ trafen sich vom 13. bis 15. Februar in Düsseldorf die Entscheider aus deutschen Krankenhäusern mit IT-Experten zum 2008er Entscheiderevent für IT in der Gesundheitswirtschaft.

Der Kongress sollte die verantwortlichen Akteure im Gesundheitswesen für die Mehrwerte der IT sensibilisieren. So die Zielsetzung. Denn: In der Vergangenheit wurde es oftmals versäumt, gegenüber der Entscheidungsebene ein Bewusstsein für den Nutzenbeitrag der IT darzustellen.

„Die IT leistet einen wesentlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg und sollte somit entsprechend positioniert werden – und andererseits ist das Verständnis in der IT-Leitung dafür zu etablieren, dass ihre IT-Organisation als Dienstleister und Berater darauf ausgerichtet sein muss, einen Wertbeitrag für das Unternehmen zu schaffen“ so der VuiG*-Vorstandsvorsitzende Dr. Pierre-Michael Meier.

Dies soll nun über das Instrumentarium IT-Service-Management erreicht werden. Auf Basis von allgemein verständlichen „IT-Produkten“ wird sowohl eine Transparenz als auch eine gemeinsame Kommunikations- und Bewertungsebene erreicht. Erste erfolgreiche Projekte in Krankenhäusern wurden von Referenten vorgestellt und haben gezeigt: Die Methodik des IT-Service-Managements ist geeignet, auf der Basis von allgemein verständlichen „IT-Produkten“ eine Transparenz sowie eine gemeinsame Kommunikations- und Bewertungsebene – vor allem im Hinblick auf IT-Leistungen, Kosten und Nutzen – zu schaffen.

Experten präsentierten an zwei Tagen aussagestarke Vorträge, deren Auswahl ein Fachbeirat mit Vertretern aus Hochschulen und Verbänden getroffen hatte. Die Präsentationen führten die konkreten Nutzenpotentiale auf, zeigten plausible Ansätze für die Praxis und schufen die Wissensbasis für einen Dialog zwischen IT und Unternehmensführung. Im Fokus steht hierbei, ein Bewusstsein in der Unternehmensführung für den Beitrag der IT zum Unternehmenserfolg zu schaffen. Das Fazit sieht allerdings meistens noch ganz anders aus und zeigt, dass noch viel zu tun ist, damit sich Unternehmensführung und

IT hinsichtlich des „Dreiklangs“ aus Kern-, Unterstützungs- und Informationsprozessen weiter aufeinander zu bewegen.

Das Mauerblümchen IT-Service?

Doch was sind die Hinderungsgründe einer konsequenten Einführung von IT-Services? Auch diese Frage blieb nicht unbeantwortet. Die zielstrebige Einführung von IT-Services in einer IT-Abteilung kostet vor allem eines, was IT-Abteilungen in den Krankenhäusern nicht haben: Arbeitszeit! Auch fehlt oftmals das Verständnis und damit die Unterstützung durch die Geschäftsleitung. Dies ist bei den momentan anstehenden politisch geschaffenen Problemen in der Krankenhauslandschaft durchaus auch nachvollziehbar, da der monetäre und kurzfristige Nutzen für das Krankenhaus erst einmal schwer erkennbar ist. Somit bleibt dieses Projekt wohl in vielen Einrichtungen ein Mauerblümchen, um das man sich kümmert, wenn mal etwas Zeit übrig bleibt. Ziel für Krankenhäuser mit mehr als 600 Betten sollte es sein, hier u. a. über die Etablierung eines professionellen IT-Services-Managements unter Führung eines CIO auf höchster hierarchischer Ebene nachzudenken.

Für die RZV-Kunden stellt sich das Thema IT-Service-Management in der Regel günstiger dar. Im Rahmen der partnerschaftlichen Zusammenarbeit übernimmt die RZV GmbH als IT-Dienstleister für eine Vielzahl der IT-Service-Prozesse die Verantwortung: Prozessketten werden gesteuert, Arbeitsabläufe durchgängig und konsistent festgelegt, Unterstützung wird für die Planung und Umsetzung im Bereich Änderungsmanagement geleistet und die Verfügbarkeit eines reibungslosen Systembetriebes sichergestellt. Über das RZV ServiceCenter erhalten die Anwender gemäß ITIL über einen SPOC (Single-Point-of-Contact) eine zentrale Anlaufstelle zur Hilfestellung bei Problemen oder Fragen.

Im Rahmen des vereinbarten Outsourcingmodells können sich die Krankenhäuser mit ihrer

IT-Abteilung als sogenannte Key-User auf ihre Kernkompetenz konzentrieren und somit auf die wichtigste Aufgabe: Die Unterstützung der Anwender in der täglichen Praxis, vom Arzt über das Pflegepersonal bis hin zum Personal in der Verwaltung. (md)

Das nächste Entscheiderevent findet vom 12. bis 13. Februar 2009 wieder im Industrie Club Düsseldorf statt.

Was bedeutet IT Service Management?

IT Service Management (ITSM) bedeutet, die IT-Organisationen als Business zu begreifen und zu betreiben sowie Standardisierungen für Prozesse und Methoden vorzunehmen und die eigene Unternehmens- oder Abteilungsstruktur den Geschäftsanforderungen entsprechend auszurichten und anzupassen. ITSM versteht sich als eine Unternehmensstrategie, mit deren Hilfe IT-Abteilungen ihren Beitrag zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit leisten können.

Was ist ITIL?

ITIL ist die Abkürzung für den vor 20 Jahren in England im Auftrage der britischen Regierung entwickelten Leitfaden „IT Infrastructure Library“. Im Fokus der Entwicklung stand für alle Rechenzentren der englischen Regierung gemeinsame bewährte Verfahren zu definieren, um einen vergleichbaren Betrieb sicherzustellen. ITIL beschreibt diese bewährten Verfahren oder Erfolgsmethoden in Publikationen, von denen es bereits die dritte Version der Bücher gibt. Die Publikationen beschreiben 26 Prozesse von der strategischen Ausrichtung der IT bis zu laufenden Verbesserungsprozessen in der Servicestellung. Hinter ITIL verborgen sich heute eine Vielfalt von Produkten und Dienstleistungen, die in zahlreichen Ländern auf der ganzen Welt zur Weiterentwicklung und Unterstützung von IT-Serviceorganisationen verwendet werden.