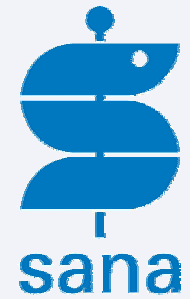


Dipl. Wirtsch. Ing.
Gerald G ö t z
Konzernbevollmächtigter IT

IT – Service Management aus Sicht des IT – Dienstleisters eines Klinikenkonzerns



Schliersee, 1.3.2007



Übersicht

1. Servicerahmen der IT – Tochtergesellschaft im Sana Konzern
2. Warum sind IT – Services in Kliniken oft schwer einschätzbar?
3. Können wir von der Industrie lernen?
4. Handlungsalternativen bei IT – Services in Kliniken
5. IT – Service Management vs. Kunden - Management



Sana Kliniken in Deutschland





Der Klinikenkonzern Sana



copyright by Sana Kliniken

www.sana.de

Chart 4



Sana Konzern	2003	2004	2005
---------------------	-------------	-------------	-------------

Krankenhäuser	21	25	33
Dienstleister, Pflegeheime und sonstige Einrichtungen	14	17	24
Einrichtungen gesamt	35	42	57

Mitarbeiter gesamt (Vollkräfte)	6.400	7.000	9.500
--	--------------	--------------	--------------

Umsatz* in Mio. Euro gesamt	478	546	758
--	------------	------------	------------

Betten/Plätze gesamt	4.400	4.900	6.700
Patienten/Betreute stationär u. ambulant	166.600	185.700	511.200



IT - Strategie

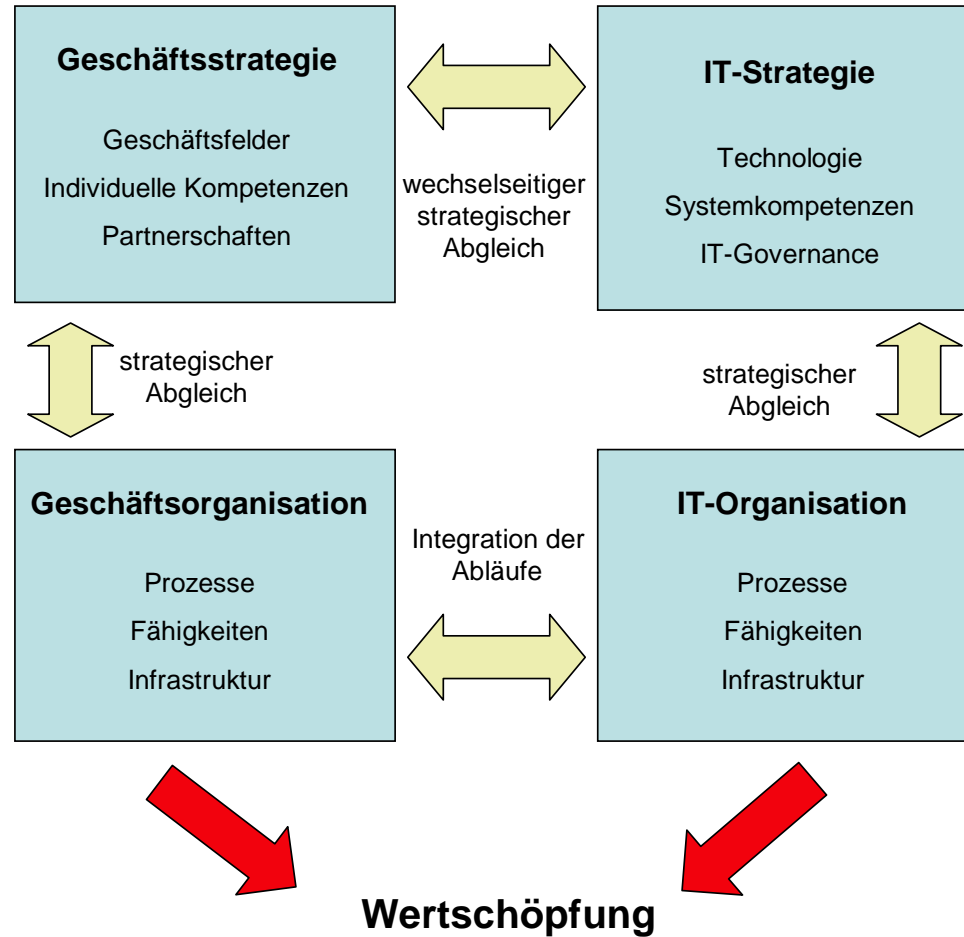
- Langfristige, systematische Weiterentwicklung der IT im Konzern
- IT – Controlling
- Sourcing
- Beratung der Einrichtungen
- Prozessanalysen
- Machbarkeitsstudien
- Verfahrensdefinitionen
- Systemkonzeptionen u. -auswahl
- Servicelevels
- Projektbegleitung

Unterstützt durch Regionale IT und eigene Kräfte

Operativer Betrieb

- Bereitstellung von Hard- und Software
- Technischer Betrieb
- Systementwicklung
- Systemintegration
- Anwendungsbetrieb
- Kundenbetreuung, Support
- Hotline

Unterstützt durch eigene Kräfte in Einrichtungen, Sana e.med + Sourcingpartner





Unwägbarkeiten durch Kundeneinfluss

- Zeit der Schweinezyklus im Jahresverlauf
- Erwartungen die einzigartige Klinik, der individuelle Arzt
- Kompetenzen wer muss in welchem Umfang an die Hand genommen werden?
- Engagement das Liegestuhlsyndrom
- Qualitätsempfinden individuelle Qualitätskriterien



Fertigungsindustrie vs. Klinikbetrieb

- Kunden beeinflussen betriebliche Abläufe des IT – Dienstleisters
- Lean Production vs. individuelle Heilkunst
- Produktionsplanung im Krankenhaus
- Geplante Behandlungsabläufe
- Wer erbringt mit welcher Qualifizierung welche klinische Leistung
- Neue Versorgungsformen



	Flexibilität	Outsourcing	Leistungsreduktion	Wunschkunde
--	--------------	-------------	--------------------	-------------

Zeit

Verfügbarkeit organisieren

Erwartungen

Kompetenz und Reaktionsfähigkeit verbessern

Kundenbetreuung und marktgängige Leistungen auslagern

Kompetenzen

Mitwirkungspflichten des Kunden klar Kommunizieren

Kunden nach Fähigkeiten und Kooperationsbereitschaft aussuchen

Engagement

Helfen, wie auch immer

Selbstbedienungsmöglichkeiten schaffen

Serviceangebot eingrenzen

Qualitätsempfinden

Die Qualitätserwartung bestimmt das Tun



Formale Voraussetzungen

- Qualitative und quantitative Zielsetzung von Projekten muss vorliegen
- Auf formale Schrittfolgen bei IT - Projekten bestehen (Leitfaden)
- Regelmäßiger Review wesentlicher Projekt - Stati
- Serviceprozessorganisation nach ITIL

Der Kunde bzw. die Organisation steht im Mittelpunkt bei Abweichungen

- Das eigentliche Problem herausarbeiten
- Eine wertsteigernde Lösung für beide Seiten suchen
- Analyse von (angeblichen) Fehlern in der Serviceleistung sofort analysieren und daraus lernen
- Testen/Umsetzen und Verbesserung herbeiführen und ggf. in Standardabläufe überführen



Fazit aus Sicht eines IT – Dienstleisters eines Klinikenkonzerns



- Die Einflussnahme des Kunden auf den Betriebsablauf des Dienstleisters ist kaum zu verändern
- Akzeptanz eines fairen und ausgewogenen Verhältnisses von Ressourceneinsatz und Entlohnung
- Produktvielfalt reduzieren und wo immer möglich
- Strukturen in den Systemen vereinheitlichen – Vergleichbarkeit von Prozessen erreichen
- IT – Service Management bietet hohes Nutzenpotential, wenn die Organisation der IT – Dienstleistung den Umgang mit den Unwägbarkeiten des Kunden beherrscht
- Aus IT – Service Management wird IT – Kunden Management