

Die Last schultern

Application Management erhöht den Nutzungsgrad der eingesetzten Softwarelösungen

IT-Systeme werden immer komplexer und ihre Pflege immer zeitaufwendiger. Die Zahl der Release-Änderungen und Release-Notes steigt kontinuierlich an. Dagegen haben die IT-Mitarbeiter in den Kliniken häufig nicht die Zeit, sich intensiv damit zu beschäftigen. Das führt dazu, dass viele Krankenhäuser ihre gekauften Applikationen nicht in der Form nutzen, wie es möglich wäre.



Matthias Hoffmann
Dedalus HealthCare

Um das zu ändern, hat Dedalus HealthCare das Team Application Management gegründet. „Dieser Service ist unsere Antwort auf die herrschenden Personalengpässe und die Projektlast in Kliniken, die gerade bei der Einführung neuer Produkte, Stichwort KHZG, entstehen. Um eine fundierte Entscheidungsfindung zu gewährleisten, ist es essenziell, dass diese auf einer möglichst umfangreichen Informationsgrundlage basieren. Da sich die Informationen für eine kontinuierlich weiterentwickelnde Software ständig verändern, streben wir danach, dieses Wissen fortlaufend in die Krankenhäuser zu vermitteln. Dabei gelten die Prozessverantwortlichen oder, wenn existent, die Organisationsabteilung und deren klinikeigene IT als Ansprechpartner“, beschreibt Matthias Hoffmann, Leiter Bestandskundenmanagement, die Dienstleistung. Sie wird als dauerhafte Begleitung von bis zu fünf Jahren mit fixer monatli-

cher Servicegebühr angeboten. Dafür steht der Einrichtung immer ein fester Ansprechpartner zur Verfügung.



Jennifer Bloy
Dedalus HealthCare

Unterstützung für die Transformation

Die Mitarbeiter von AMS Application Management verstehen sich als Unterstützer durch die beim Kunden eingesetzten Systeme. „Für uns hört eine Implementierung nicht mit dem Go-live auf – vielmehr fängt die Arbeit da erst richtig an. Wenn sich ein Haus prozessual und organisatorisch verändert, müssen sich auch die IT-Systeme weiterentwickeln. Das ist ein kontinuierlicher Prozess. Jede Einrichtung bekommt einen Applikationsspezialisten zur Seite gestellt, der sich in die spezifischen Abläufe einarbeitet und das Haus im engen Austausch mit den klinischen Fachbereichen, der Verwaltung und der klinikeigenen IT bei der Transformation und Durchdringung der Prozesse unterstützt“, so Hoffmann. Das Ziel ist es, den Nutzungsgrad der Systeme in der täglichen Arbeit zu erhöhen. „Ganz entscheidend ist dabei, unsere Kunden proaktiv über Veränderungen in der Lösung zu informieren und Erfahrungen kundenübergreifend zu teilen“, betont der Leiter Bestandskundenmanagement.

Ganz individuelle Betreuung

Kliniken können das Application Management in unterschiedlichen

Stufen nutzen, ganz nach ihren individuellen Bedürfnissen. Den Startpunkt bilden eine Bestandsaufnahme, die auch den aktuellen Nutzungsgrad ermittelt, sowie die Erfassung der individuellen Anforderungen und Wünsche. „Dabei lassen unsere Berater Erfahrungen aus anderen Projekten sowie aktuelle interne Erkenntnisse aus Entwicklung und Support einfließen“, hebt Applikationsspezialistin Jennifer Bloy hervor.

Primäre Ansprechpartner sind die Mitarbeiter der IT-Abteilung der Einrichtung. Denen bereitet das Application Management beispielsweise Release-Notes auf und informiert sie über die individuell relevanten Weiterentwicklungen der Lösung, koordiniert, wenn gewünscht, auch Aufgaben. Die Beratung zur Nutzung neuer Funktionen sichert wiederum eine hohe Durchdringung und Konsistenz im System. „Die Kunden können sich auch für eine Betreuung definierter Key-User entscheiden, wobei unser Team sie bei der Prozessanalyse und Aufbereitung inhaltlicher Anwendungen im System unterstützt. In regelmäßigen Meetings besprechen wir alle anstehenden Themen und spielen unterschiedliche Lösungsoptionen durch“, erläutert Bloy das Vorgehen. In diesem Prozess werden beispielsweise Anwendungen bereinigt, die gleiche Funktionalitäten bedienen. Das führt zu einer Reduzierung des Aufwands für die Systembetreuung und zu einer Minderung potenzieller Fehlerquellen bei Schnittstellen sowie dem damit verbundenen Datenaustausch. Nicht zuletzt hat das dann positive Auswirkungen auf die Betreuungsaufwände der klinikeigenen IT. ■

Alles aus einer Hand

Geschäftsbereich IT-Services begleitet Kunden von der Hardwarebeschaffung bis zur Systemübergabe

Ach, Hardware können wir bei Dedalus HealthCare auch kaufen? Diese Frage hört Ralph Hirsch, Leiter Vertrieb IT-Services, noch viel zu häufig. Seine Antwort: „Ja, wir bieten unseren Kunden bereits seit 25 Jahren Server, Storage, Back-up- und Archivsysteme sowie Netzwerkkomponenten an. Seitdem steht den Kunden das Vertriebsteam als Ansprechpartner für Hardware- und Softwarebeschaffungen, die Verlängerung von Wartungsverträgen sowie komplexe Infrastrukturprojekte kompetent zur Seite“, sagt Hirsch.



Ralph Hirsch
Dedalus HealthCare

Den Service können Neu- und Bestandskunden nutzen. Sie greifen vermehrt bei der Erneuerung der bestehenden Systemlandschaft auf die Dienste des „IT-Systemhauses von Dedalus“ zurück. In der Regel steht sie nach durchschnittlich fünf Jahren an. Da sich während der Zeit in den Einrichtungen üblicherweise einiges geändert hat, müssen die neuen Komponenten an die gewachsenen Ansprüche angepasst werden. „Vereint mit dem Wissen um die gegenwärtigen und künftigen Anforderungen unserer Software stellen wir unseren Kunden eine einsatzfertige Gesamtlösung zur Verfügung“, erläutert der Vertriebsleiter und

führt die Services aus: „Unser Leistungsspektrum umfasst sowohl die direkte Lieferung speziell nach Kundenwunsch konfigurierter Hardware und dazu passender Systemsoftware als auch die Umsetzung komplexer IT-Projekte. Wir liefern aber nicht nur die Komponenten in das Klinik-Rechenzentrum, sondern stimmen die Installation mit der Klinik-IT ab und sorgen auch für die Migration unserer Anwendungen.“

Migration mit minimaler Downtime

Jedes Jahr führen die Experten aus dem Geschäftsbereich IT-Services eine hohe Zahl an Migrationsprojekten durch – Tendenz steigend. Um eine für die Anwender möglichst unterbrechungsfreie Migration zu gewährleisten, nutzt das Team spezielle Technologien, um Release-, aber auch Plattformwechsel bei gleichzeitiger Reorganisation der Datenbank durchzuführen. Diese bieten die Möglichkeit, Datenbanken im laufenden Betrieb zu spiegeln, so dass das Quellsystem weiter produktiv genutzt werden kann. Erst wenn nahezu alle Daten auf dem neuen System sind, gibt es eine kurze Unterbrechung von wenigen Minuten. Dann wird auf den neuen Server mit der neuen Datenbank umgeschaltet.

Damit begleitet Dedalus HealthCare seine Kunden von der Konzepterstellung bis zum Echtbetrieb. „Wir verstehen die besonderen Anforderungen und regulatorischen Herausforderungen im Gesundheitswesen und bieten hierfür maßgeschneiderte IT-Lösungen mit einer zukunftsorientierten und investitionssicheren Systemarchitektur. Als zertifizierter Dienstleister nach ISO 27001 und

ISAE 3402 beachten wir die strengen Sicherheits- und Datenschutzstandards der Gesundheitsbranche, Stichwort B3S. Im Supportfall haben die Kunden mit uns rund um die Uhr nur einen Ansprechpartner, der die gelieferte Systemkonfiguration genau kennt und daher schneller reagieren kann“, nennt Hirsch die wesentlichen Vorteile des Services.

Zusätzliche Cybersicherheit

Aktuell treibt eine zunehmende Zahl von Cyberattacken die Krankenhäuser um. Mit einer Erweiterung ihrer Clinical Infrastructure Plattform um zusätzliche Sicherheitsfunktionen – die sogenannte CIP/SF – hilft Dedalus HealthCare seinen Kunden beim Schutz der Patientendaten. „Die Plattform haben wir speziell für unsere Applikationen konzipiert, um die Risiken bei der Bereitstellung klinischer Anwendungen zu reduzieren und die IT-Sicherheit, Verfügbarkeit und Performance zu erhöhen. Dabei handelt es sich um eine autarke Plattform, auf die nur über dedizierte interne Firewalls zugegriffen werden kann. Dabei werden Datenströme von und zur CIP/SF auf ein Minimum beschränkt und durch Firewall-Sicherheitsfunktionen und unveränderliche Back-ups zum Schutz vor Cyberattacken, etwa Ransomware, ergänzt“, erklärt Ralph Hirsch den zusätzlichen Schutzmechanismus. ■