

# Durch IT-Service-Management die Erfolgspotentiale von IT-Investitionen steigern

## 3. Berliner Klinik-IT-Forum 2008

IT-Services im Wandel ist der Programmschwerpunkt beim 3. Berliner Klinik-IT-Forum am 29. und 30. Mai 2008 in Berlin. Veranstalter ist der emtec e.V. Aladin Antic, Geschäftsbereichsleiter IT der VAMED Management und Service GmbH Deutschland und emtec-Beirat, erörtert den IT-Service-Gedanken und Erfolgspotentiale für Kliniken.

**Wie weit hat sich Informationsmanagement im Krankenhaus von einer technologieorientierten hin zu einer kunden- und serviceorientierten IT-Organisation entwickelt?**

**Aladin Antic:** Es sind inzwischen in den größeren Kliniken Ansätze erkennbar, die Arbeit, die man leistet, unter dem Serviceaspekt zu reflektieren. In den meisten Fällen fehlen jedoch zu effektiven Umsätzen schon allein die Voraussetzungen. Diese sind zum einen ein einheitliches Verständnis innerhalb der IT-Organisation über eine standardisierte Form der Leistungserbringung. Zum anderen ist die Standardisierung der zu verwaltenden Hardware und - soweit möglich - der zugehörigen Software essentiell. Der Einsatz von so genannten Ticketsystemen und einer Hotline - in manchen Fällen schon in Form eines Helpdesk - erfolgt bereits in weiten Teilen. Allerdings wird meist nicht sauber in "Rollen" und "Verantwortlichkeiten" gedacht. Auch fehlt fast immer die Verknüpfung zur echten Kostenseite in Form von SLA's und OLA's und somit eine verbindliche Leistungsbeschreibung. Schließlich wird nach wie vor zu wenig zwischen relevantem Know-how und Kerngeschäft sowie Commodity-Themen unterschieden und somit ein großer Teil an Optimierungspotential nicht genutzt.

**Was gehört für den IT-Leiter zur nötigen Kompetenz für ein fundiertes IT-Service-Management?**

**Aladin Antic:** Neben einer prozessorientierten Ausrichtung sicherlich grundlegende Kenntnisse von serviceorientierter Arbeitsweise sowie grundlegende betriebswirtschaftliche Kenntnisse. Diese sind unabdingbar, um Wert sowie Risiken einer Arbeitsweise bewerten zu können. Kenntnisse entsprechender Frameworks wie ITIL sind dabei vorteilhaft, vor allem für das Verständnis des Service Delivery.

**Wie weit hat sich die IT Infrastructure Library (ITIL) im Krankenhaus etabliert?**

**Aladin Antic:** Mit diesem Thema beschäftigt bereits eine Vielzahl, allerdings bleibt es in den meisten Fällen bei der Antizipation des Themas durch einzelne oder auch als "Schmuck". So wird Wert darauf gelegt, dass die Werkzeuge "ITIL-ready" sind, ohne die eigene Organisation anzupassen und dies auch anwenden zu können. Skeptiker verwenden gegen ITIL das typische Totschlagargument: die eigenen Prozesse sind so speziell, dass ein Standard dies nicht abdecken könne. Es scheint teilweise eine Parallele auf zu den klassischen Zertifikaten nach ISO. Es wird schlagwortmäßig bei Ausschreibungen eingefordert und, als sei es selbstverständlich, vorausgesetzt, ohne die eigenen Prozesse anzupassen. Offenbar ist der Begriff angekommen, die Inhalte indes noch lange nicht.

**Wie weit lassen sich durch das IT-Service-Management die Erfolgspotentiale von IT-Investitionen steigern?**

**Aladin Antic:** Richtig angewandt um ein Vielfaches, da nur über ein geordnetes IT-Service-Management sowohl die Bedarfe



Aladin Antic, Geschäftsbereichsleiter IT der VAMED Management und Service GmbH Deutschland und emtec-Beirat: "Mensch und IT wurden in der Klinik bislang oftmals als zwei Seiten einer Medaille wahrgenommen. Wir richten deshalb den Fokus bewusst auch auf diese Herausforderung."

als auch der kostenoptimierte Betrieb in den Griff zu bekommen sind. Über einen konsequenten Einsatz lassen sich auch neue Wege zur Erschließung von Investitionsmitteln erkennen, etwa für Finanzierungen in Form von PPP-Modellen oder Sale- und Lease back-Transaktionen.

[www.vamed.de](http://www.vamed.de)

### 3. Berliner Klinik-IT-Forum 2008

IT-Services im Wandel ist der Programmschwerpunkt beim 3. Berliner Klinik-IT-Forum am 29. und 30. Mai 2008 in Berlin. Programmpunkte sind: IT-Services im Wandel, IT-Unterstützung für Gesundheitsprozesse, Zukunft Datenschutz und IT im europäischen Gesundheitskontext. Das Forum will Erfahrungs- und Wissens-Austausch für IT-Verantwortliche und Praktiker in der Klinik bieten. Dabei legt das Berliner IT Forum besonderen Wert auf Interaktion zwischen den Teilnehmern.

Beinahe jede Weichenstellung im Gesundheitswesen wird heute im Krankenhaus zur IT-Entscheidung. IT ist kein Bonus mehr, sondern das "tägliche Brot" zur Erfüllung der Anforderungen. Hersteller versprechen dabei serviceorientierte Leistungen, ständige Verfügbarkeit und grenzenlose Skalierbarkeit. Entscheidungshilfen für den richtigen Weg dorthin will das 3. Berliner Klinik-IT Forum geben.

[www.emtec.de](http://www.emtec.de)