

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



ANREGIOMED GKU

AUFGABENSTELLUNG UND LÖSUNG

Anwender: ANregiomed gKU

Business: Klinikverbund

Geschäftsgebiet: Stadt und Landkreis Ansbach

Mitarbeiter: Rund 2.500 Mitarbeiter in vier Kliniken

Aufgabe: Zusammenführung der IT-Infrastruktur sämtlicher Standorte

Lösung: KIX Pro in der Version 17.12

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Mit dem Einsatz von KIX bei der ANregiomed gKU haben wir einmal mehr unsere Expertise im Bereich des Gesundheitswesens unter Beweis stellen können. Der Krankenhausverbund verfügt durch KIX nun über eine reibungslose IT, die den aktuellen Sicherheitsstandards entspricht und in letzter Konsequenz – weil alle Prozesse effizient und verlässlich laufen können – eine erhöhte Qualität in der Versorgung erzielt.



Rico Barth, Geschäftsführer Cape IT GmbH

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Viele Kliniken – ein System: Strategische IT für den Krankenhausverbund der Region Ansbach



ANregiomed ist ein Verbund der Kliniken Ansbach, Dinkelsbühl, Rothenburg und der Praxisklinik Feuchtwangen, in denen ca. 2.500 Mitarbeiter etwa 40.000 akutstationäre Patienten pro Jahr versorgen. Lars Forchheim erzählt uns, wie KIX bei der wichtigen Aufgabe des Verbundes dabei entscheidende Hilfe leistet.

Ausgangssituation

„Ein Krankenhausverbund braucht eine gemeinsame IT-Infrastruktur, um seine strategischen Ziele zu erreichen.“ Lars Forchheim weiß das aus Erfahrung. Er ist Leiter der Informationstechnik im mittelfränkischen Klinikverbund ANregiomed, einem gemeinsamen Kommunalunternehmen des Landkreises Ansbach und der Stadt Ansbach. Im Jahr 2012 haben diese sich entschieden, die kommunale medizinische Infrastruktur zu einem gemeinsamen Unternehmen zusammenzufassen. Die Vorteile, die drei Akutkrankenhäuser und eine Praxisklinik unter einem Dach zu vereinen, liegen auf der Hand: einheitliche, koordinierte Prozesse, Synergieeffekte in der Verwaltung und Kostenvorteile durch einen zentralen Einkauf sind die wichtigsten Beispiele. Die Patienten profitieren von einem umfangreichen medizinischen Angebot im Verbund: die internistische und chirurgische Grundversorgung wird an allen Standorten vorgehalten und wird ergänzt durch medizinische Schwerpunkte an den einzelnen Häusern sowie ein umfangreiches ambulantes Angebot in fünf medizinischen Versorgungszentren (MVZ). Die Administration

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

erfolgt in zehn gemeinsam genutzten Dienstleistungszentren, die Bereiche wie Human Resources, Informationstechnik, Einkauf und Logistik, Finanzen & Controlling/Medizincontrolling oder das Patientenmanagement bearbeiten.

Das Ziel von Lars Forchheim und seinen Mitarbeitern im DLZ IT ist es, das gesamte Unternehmen mit einer gemeinsamen IT-Infrastruktur auszustatten. Grundlage ihrer Arbeit ist eine 2019 verabschiedete IT Strategie.

Das Projekt

Ein zentrales Thema war neben der Anpassung der Systeme auch die Bereitstellung eines übergreifenden Support-Services für alle Unternehmensbereiche. „Als erstes haben wir den Status quo analysiert“, so Forchheim. Das Dienstleistungszentrum Informationstechnik untersuchte, welche Form des IT Supports die verschiedenen Standorte bislang genutzt hatten und entdeckten dabei nur wenige Gemeinsamkeiten: Manche Anwender bevorzugten die E-Mail oder das Telefon, andere den persönlichen Kontakt, während lediglich einer der Standorte bereits über ein Ticket-System verfügte.

Um die klinikübergreifenden IT-Standards und Richtlinien ITIL-konform abzubilden, also gemäß der Information Technology Infrastructure Library, erstellte Forchheims Team in zahlreichen Workshops einen Katalog mit den Anforderungen der Mitarbeiter. „Gerade, wenn verschiedene Häuser mit einer gewachsenen Infrastruktur fusionieren, ist es um so wichtiger, ein sogenanntes Lastenheft zu erstellen, welches alle Bedürfnisse zusammenfasst“, ist Forchheim überzeugt. ITIL definiert zwar die grundlegenden Prozesse, Rollen und Begriffe einer IT-Service-Organisation. „Für die erfolgreiche Umsetzung ist jedoch Kommunikation das A und O. Dazu muss man die Mitarbeiter abholen, einbinden, und auch mal nach links und rechts sehen.“

Im Rahmen einer Ausschreibung prüfte das Unternehmen diverse Systeme und entschied sich dabei für KIX von cape IT, das ihn sowohl aufgrund der Anwenderfreundlichkeit, als auch in Bezug auf die Wirtschaftlichkeit am meisten überzeugt hat. Da KIX einen einheitlichen, schrittweise ausbaubaren IT-Support ermöglicht, können alle Unternehmensbereiche auf IT-Ebene als eine Organisation agieren. „Eine simple Bedienung für den Anwender bedeutet letztlich auch eine einfachere Abarbeitung für den IT-Support“, so Forchheim.

Im Januar 2020 erfolgte der Kickoff, in den Monaten Februar und März wurden die Systeme bereitgestellt und konfiguriert. Nach einer Corona-bedingten Pause im Mai fand im Juni eine Schulung der Mitarbeiter statt. Im August ging das System der Version 17.12 dann an den Start, wobei das Update 17.13 bereits beantragt ist.

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

„Intern sind wir über die Beta-Phase hinaus“, resümiert der Leiter der Informationstechnik. „Wir arbeiten bereits aktiv mit Kundenanfragen, die jedoch noch automatisch aus E-Mails in KIX angelegt werden“.

Für die externe Nutzung sind die Eingabemaske und Vorlagen zur Erstellung neuer Tickets für die Kunden gerade in Vorbereitung. „Da die Version 17.13 die Gestaltung verändert, warten wir das Update noch ab“. In Planung ist derzeit die Aufgabenübersicht aller Themen der IT wie etwa die Wartung, der Self-Service für Anwender, die Verwaltung und Steuerung von Kundenanfragen – also der klassische Support – sowie die Verwaltung und Steuerung von Aufgaben innerhalb der IT. „KIX ist unkompliziert und intuitiv zu bedienen“, konstatiert Forchheim. „Der Service des Dienstleistungszentrums IT soll für den Kunden, also alle Anwender im Unternehmen, transparent sein und ihnen näherkommen“, sagt Forchheim.

Fazit

Durch das Ticketsystem KIX kann der interne Anwender jederzeit den Status der Bearbeitung im Überblick behalten, bis das Problem oder die Anfrage final gelöst ist. Als großes Plus sieht Forchheim die Möglichkeit, standortübergreifend und flexibel zu arbeiten: Ein Problem kann von verschiedenen Ansprechpartnern beantwortet werden. Das verhindert die Abhängigkeit von einem Experten und eventuelle lästige Wartezeiten, wenn dieser etwa krank oder in Urlaub ist. Verschiedene Mitarbeiter können sich stattdessen des Problems annehmen, um es dann schnellstmöglich zu lösen.

Und noch einen Vorteil sieht Forchheim in der Arbeit mit KIX: „Wir können die aufkommenden Probleme analysieren oder – für den späteren Ausbau – die Verrechnungsgrundlage für den geleisteten Support schaffen.“ Wenn die IT des Krankenhausverbundes derart reibungslos funktioniert, ist das eine Win-Win-Situation: Für die Häuser, das Dienstleistungszentrum Informationstechnik sowie letztlich für den Patienten. „Meine Mannschaft und ich sorgen mit dafür, dass die Primärprozesse in Medizin und Pflege effizient und verlässlich laufen. Mittelbar hat das Auswirkungen auf die Qualität der Versorgung“, so Forchheim, „und nicht nur in Zeiten von Corona ist das ganz besonders wichtig.“



ANregiomed gKU

„KIX ist unkompliziert und intuitiv zu bedienen“, ... „Wir können die aufkommenden Probleme analysieren oder – für den späteren Ausbau – die Verrechnungsgrundlage für den geleisteten Support schaffen.“

– Lars Forchheim, Leiter der Informationstechnik

Escherichstraße 1
91522 Ansbach
www.anregiomed.de

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist als Hersteller der Open Source Software KIX und KIX Pro branchenübergreifender Spezialist für Geschäftsprozesse im IT und technischen Service. Das Unternehmen mit Stammsitz in Chemnitz beschäftigt aktuell rund 50 erfahrene, ITIL-zertifizierte Mitarbeiter an zwei Standorten und kann auf jahrelange Projekterfahrung und umfangreiches Fachwissen zurückgreifen.

Zahlreiche praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei. Als Full Service Dienstleister unterstützt die c.a.p.e. IT GmbH ihre Kunden bei der Analyse Ihrer Prozesse, bei der Software-Implementierung sowie mit individuellen Erweiterungen. Umfassende Supportleistungen und ein qualifiziertes Schulungsprogramm runden das Angebot ab. Zudem engagiert sie sich in den entscheidenden Branchenverbänden wie der Open Source Business Alliance, BITKOM und itsMF.

KIX

c.a.p.e. IT GmbH · Schönherrstraße 8 · 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 270956-20 · Fax: 0371 270956-25
E-Mail: info@cape-it.de

www.kixdesk.com