



Besser in die Ferne schweifen

Wie das Krankenhaus Düren gGmbH von Fernwartungskonzepten und Beratung von Siemens profitiert.

Wenn man vor 10 Jahren von „mobiler IT im Krankenhaus“ sprach, meinte man mit hoher Wahrscheinlichkeit Mitarbeiter der EDV-Abteilung, die regelmäßig durch die Gänge liefen, um Geräte und Systeme vor Ort zu betreuen. „Turnschuharbeit“, nennt Jürgen Naujoks, Diplom-Ingenieur

und EDV-Leiter im Krankenhaus Düren gGmbH, das.

Virtualisierung als erster Schritt

Inzwischen können der IT-Spezialist und seine Mitarbeiter das sportliche Schuh-

werk allerdings getrost zu Hause lassen. Die Systemlandschaft in Düren ist weitgehend virtualisiert: Rund 80% der Server und etwa 90% der Clients laufen in nicht physisch existenter Form.

„Wir wollten unsere IT deutlich verschlanken“, erklärt Jürgen Naujoks. „Die Vir-



tualisierung war ein wichtiger Schritt in diese Richtung. Dadurch können wir fast alle notwendigen Arbeiten von der IT-Abteilung aus durchführen.“

Die Virtualisierung der Systemlandschaft hat aber noch weitere Vorteile: Einerseits können die Server leichter gespiegelt und somit redundant betrieben werden, was höhere Ausfallsicherheit bedeutet.

Andererseits lassen sich durch einfache Spiegelung und anschließende Anonymisierung der Daten auch realitätsnahe Testsysteme mit wenig Aufwand generieren.

Durch Fernwartung immer einen Spezialisten im Haus

Die Virtualisierung der Systemlandschaft war auch Voraussetzung für eine noch tiefgreifendere Arbeitserleichterung für die IT-Abteilung in Düren: Mit Siemens als Partner wird seit 2002 eine Fernwartungslösung für die SAP-Systeme im Krankenhaus mit großem Erfolg betrieben.

„Für uns hat die Basisbetreuung durch Siemens mehrere Vorteile“, erklärt Jürgen Naujoks. „Erstens haben wir eine spürbare Entlastung unseres IT-Personals, weil die tägliche Wartung der SAP-Basis durch Siemens übernommen wird. Zweitens haben die Siemens-Mitarbeiter das spezifische Fachwissen, das beim Umgang mit diesem System benötigt wird, und sie halten dieses Wissen ständig auf dem aktuellen Stand. Und drittens

müssen wir keine aufwendigen Wartungsinfrastrukturen mit Wochenenddiensten und Urlaubsvertretungen aufrechterhalten.“

IT-Personal entlasten, Ausfallsicherheit und Datenverfügbarkeit steigern

Für IT-Leiter Naujoks und sein Team bedeutet das jedoch keineswegs mehr Freizeit, schließlich wollen rund 100 verschiedene Applikationen von ihnen betreut werden. Es ist zu erwarten, dass der Arbeitsaufwand eher steigt: „Die Durchdringung des Krankenhauses mit IT nimmt kontinuierlich zu“, so der IT-Leiter. Mit der zunehmenden Komplexität der Systeme steigen auch die Ansprüche an die EDV-Spezialisten im Krankenhaus. Ihre Fachkompetenz ist zunehmend im Bereich der strategischen IT-Entwicklung gefragt. „Ich berate die Mediziner heute hinsichtlich des Einsatzes unterschiedlicher Applikationen, Prozessunterstützung und -abbildung und vielem mehr“, erklärt Jürgen Naujoks. Um also gleichzeitig die umfassende und kontinuierliche Systembetreuung sicherzustellen, müssten Krankenhäuser ihre Personalressourcen in der IT-Abteilung aufstocken. – Oder die Fernwartungslösungen spezialisierter Anbieter für sich nutzen.

Doch geht es nicht nur um die veränderte Rolle und die Entlastung des IT-Personals im Krankenhaus, sondern auch um die Ausfallsicherheit und Datenverfügbarkeit in immer komplexeren EDV-Landschaften. „Dienstleister, wie die Siemens IT-Services sehe ich als elementar an, um IT sicher und effizient fahren zu können“, so Jürgen Naujoks.

Diese IT-Services sind in Düren mittlerweile ein fester Bestandteil der Betriebsroutine. Die Systembetreuer von Siemens erstellen regelmäßig einen sogenannten „EarlyWatchAlert“, in dem der allgemeine Systemzustand zusammengefasst wird und auch Warnungen vor möglichen Problemen enthalten sind. So wird beispielsweise geprüft, ob Services reibungslos laufen, Back-ups vollständig erfolgt sind und genug Speicherplatz vorhanden ist. Allerdings überwachen die Siemens-Spezialisten das System in Düren nicht

Kurz zusammengefasst

Das Krankenhaus Düren lässt seine SAP-Systeme durch Siemens fernwarten. Das entlastet die Mitarbeiter der hauseigenen IT-Abteilung von Routineaufgaben und schafft Raum für neue strategische Aufgaben, wie die Ausgestaltung IT-gestützter Prozesse. Die datenschutzkonforme Fernwartung durch Siemens hat neben der Arbeitsentlastung auch den Vorteil, dass die SAP-Systeme durch IT-Spezi-

alisten mit langjähriger Erfahrung im Gesundheitswesen gewartet werden und mögliche Probleme rechtzeitig gemeldet und behoben werden können. Und nicht nur im Betrieb von EDV-Systemen ist Siemens ein zuverlässiger Partner: So vertraut das Krankenhaus Düren bei verschiedenen anspruchsvollen EDV-Projekten auf die fachliche Beratungskompetenz von Siemens.

nur, sondern führen auch notwendige Wartungsarbeiten und Fehlerkorrekturen durch.

Wie bei allen Vorgängen rund um externe Dienstleistungen liegt in Düren ein besonderes Augenmerk auf dem Schutz der sensiblen Daten.

Alle Siemens-Mitarbeiter, die aktiv auf die Systeme des Krankenhauses zugreifen wollen, melden sich vorher in der IT-Abteilung an. Die Systemzugänge werden protokolliert und durch die hauseigenen IT-Mitarbeiter überwacht.

Wie wichtig Datenschutz in Düren ist, zeigt auch, dass das Krankenhaus einen externen Datenschutzdienstleister mit einer Prüfung des Gesamtkonzepts und der durchführenden Unternehmen beauftragte. Im Ergebnis wurde das Konzept als sicher eingestuft und Siemens als Service-Partner bestätigt.

Auch die Weiterentwicklung des Systems wird unterstützt

Da Siemens nicht nur Systembetreuung, sondern auch Support für SAP-Module

anbietet und selbst Anwendungen entwickelt, sind die Kommunikationswege beim Einspielen neuer Software sehr kurz. Das SAP-System in Düren ist klassisch in einer 3-Systemlandschaft aufgebaut: Auf dem Entwicklungssystem werden neue Programmbestandteile entwickelt, dann auf ein Qualitätssicherungssystem überspielt und getestet, bevor sie in das Produktivsystem übernommen werden. Siemens übernimmt in dieser Landschaft nicht nur die Wartung des Transportsystems, sondern auch andere grundlegende Arbeiten, wie das Einspielen von Hinweisen und Patches, Hilfestellung bei der Fehlersuche und Beratung über die Auswirkungen und die Dauer der regelmäßigen SAP-Updates.

Dass Systembetreuer und Entwickler bei Siemens Tür an Tür sitzen und als eingespieltes Team zusammenarbeiten, erweist sich dabei immer wieder als Vorteil für den Kunden. So können Nachfragen oft einfach auf dem „kurzen Dienstweg“ erledigt werden.

Der Kunde hat letztlich nicht mehr viel mit Wartung und Betrieb der SAP-Basis zu tun. „Im Grunde genommen machen wir hier nur noch eine Art First-Level-Support für den SAP-Basisbetrieb. Alles andere macht Siemens für uns“, fasst Jürgen Naujoks den Status Quo zusammen.

Mit der Siemens-Beratung komplexe Aufgaben meistern

Die guten Erfahrungen mit den Siemens-Service-Leistungen spiegeln sich auch in einem anderen Bereich wieder, wie IT-Leiter Naujoks begeistert bestätigt: „Die Siemens-Beratung ist spitze.“ So unterstützte Siemens beispielsweise die EDV-Spezialisten in Düren bei der Einführung eines Verfahrens, mit dessen Hilfe das SAP-Produktivsystem regelmäßig gespiegelt und anonymisiert werden kann. Diese anonymisierte Kopie wird dann als Qualitätssicherungssystem eingesetzt, um z. B. neue Entwicklungen zu testen. „Es ist natürlich wünschenswert, Anwendungen in einer möglichst realitätsnahen Umgebung zu testen“, so Naujoks. Das ist nun nicht zuletzt dank der Beratung von Siemens möglich, indem das Qualitätssicherungssystem alle zwei

Monate – auf Abruf – durch eine anonymisierte Kopie des Produktivsystems aktualisiert wird.

Auch in anderen Belangen verlässt sich der IT-Leiter auf die Beratung von Siemens: Zukünftig soll die SAP-Landschaft in Düren nicht mehr auf eigenen Servern betrieben, sondern komplett zu einem externen Dienstleister ausgelagert werden. „Durch das Spiegeln und die Redundanz der SAP-Server ist zwar schon eine hohe Ausfallsicherheit gegeben“, erklärt Naujoks, „eine möglichst optimale Betriebssicherheit können wir aber nur in einem externen Rechenzentrum erreichen“.

Der Siemens IT-Service beriet Düren in diesem geplanten Projekt dahingehend, wie das System aufgebaut sein muss, um einen reibungslosen Remote-Betrieb zu ermöglichen.

Auch rechtlich auf der sicheren Seite

Jürgen Naujoks ist froh darüber, von Siemens in seiner Arbeit unterstützt zu werden. Nicht nur, weil es ihm und seinen Mitarbeitern Raum für neue Aufgaben verschafft und durch kompetente Beratungsleistungen auch die Bewältigung komplexer Aufgaben im SAP-Umfeld erleichtert. Der IT-Leiter richtet seinen Blick in die nahe Zukunft: „Die Vielzahl gesetzlicher und normativer Anforderungen, wie z. B. die in Düren anstehende Einführung eines QM-Systems nach ISO 9001-2008, oder die regelmäßige Überprüfung durch Datenschützer und Wirtschaftsprüfer sind von einer IT-Abteilung alleine kaum noch zu erfüllen.“ Sein Fazit: „Krankenhaus-IT wird in Zukunft noch mehr von Unternehmen mit speziellem Know-how unterstützt werden“.

– In Düren hat die Zukunft zusammen mit Siemens schon begonnen.



Jürgen Naujoks,
Diplom-Ingenieur und EDV-Leiter am
Krankenhaus Düren gGmbH

Info/Kontakt:

www.siemens.de/healthcare-it
eveline.nischan@siemens.com