



Mehr Qualität, weniger Kosten

SAP-Systembetreuung für das Kreiskrankenhaus Stollberg

Answers for life.

SIEMENS

SAP-Systembetreuung für das KKH Stollberg



„An der Zusammenarbeit mit Siemens schätze ich sehr den engen persönlichen Kontakt, die kurzen Entscheidungswege, die Kompetenz meiner Ansprechpartner – und dass sie das, was sie versprechen, auch halten können. Das ist einfach angenehm.“
Thomas Kirchhof,
Fachbereichsleiter EDV
des KKH Stollberg.

Das Kreiskrankenhaus Stollberg nutzt seit Sommer 2008 SAP-Hostingdienstleistungen von Siemens. Die eingesparten Mittel wurden in neue Netzwerk- und Servertechnik investiert.

„Als ich im März 2007 hier in Stollberg anfang, war ich schon sehr verwundert, dass ein Krankenhaus derart veraltete Technik einsetzt. Inzwischen hat sich vieles komplett geändert.“ Thomas Kirchhof, Fachbereichsleiter EDV des KKH Stollberg, ist mit Recht stolz auf das, was hier in nicht einmal zwei Jahren auf die Beine gestellt wurde.

Damals hatte das Kreiskrankenhaus nicht nur eine veraltete, sondern auch eine sehr heterogene Serverlandschaft. Die Stabilität der Anwendungen ließ zu wünschen übrig, der Wartungsaufwand war hoch, und gleichzeitig meldeten die Fachbereiche immer stärker Bedarf nach neuen Anwendungen an, zum Beispiel nach digitalem Diktat oder digitaler Archivierung. „Mit unseren alten Servern konnten wir gar nicht mehr die Kapazität dafür anbieten, solche Anwendungen aufzusetzen“, erinnert sich Thomas Kirchhof. „Aber die nötigen finanziellen Mittel konnte uns das Krankenhaus nicht zur Verfügung stellen – die mussten wir selbst erwirtschaften.“

Kostenbewusst investieren

Die deutschen Krankenhäuser stehen unter erheblichem Kostendruck, und das Kreiskrankenhaus Stollberg im sächsischen Erzgebirgskreis ist keine Ausnahme. Das Krankenhaus der Regelversorgung besitzt sechs Kliniken mit insgesamt 265 Betten und betreibt zusätzlich ein Medizinisches Versorgungszentrum.

Seit fünf Jahren schreibt das Krankenhaus wieder schwarze Zahlen – nicht zuletzt dank kostenbewusster Entscheidungen bei Investitionen. „Schon seit 2000 lassen

wir SAP® for Healthcare, das Data-Warehouse und das Krankenhausinformationssystem i.s.h.med von einem Hosting-Dienstleister betreiben“, berichtet Thomas Kirchhof. „Hier vermuteten wir schon länger erhebliches Einsparungspotenzial, und Anfragen bei verschiedenen Anbietern bestätigten diesen Verdacht.“ Deshalb wurden Anfang 2008 die Hosting-Leistungen neu ausgeschrieben. Das überzeugendste Angebot kam von Siemens Healthcare. Das Unternehmen war in Stollberg bereits bestens bekannt durch die erfolgreiche Implementierung des Krankenhausinformationssystems i.s.h.med. „In den Bietergesprächen konnte Siemens fachlich überzeugen“, erzählt EDV-Leiter Thomas Kirchhof. „Überdies unterbreitete Siemens das wirtschaftlichste Angebot“, ergänzt Andrea Morzelewski, die Geschäftsführerin des KKH Stollberg. „Wir erzielen dadurch Kosteneinsparungen von 45 Prozent – Geld, das wir in die Erneuerung unserer Hardware und in neue Anwendungen investieren können.“

Flexibel und individuell

Außerdem wusste man in Stollberg sehr zu schätzen, dass Siemens flexibel auf die Vorstellungen des Kunden einging. Zum Beispiel war man daran interessiert, bestimmte Arbeiten am System weiterhin selbst auszuführen, weil verschiedene Mitarbeiter des Kreiskrankenhauses durchaus über SAP-Know-how verfügen. Um Formulare anzupassen, Benutzer und Berechtigungen zu verwalten oder kleinere Customizingaufgaben zu erledigen, wollte man nicht auf externe Hilfe zurückgreifen müssen.

„Siemens hat uns ein individuelles Paket geschnürt, das genau unseren Anforderungen entspricht“, sagt Thomas Kirchhof. „Damit unterschied sich Siemens wohlthuend von anderen Anbietern.“

Die 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreiskrankenhauses Stollberg versorgen jährlich ca. 11.000 stationäre Patienten und 27.000 ambulante Fälle.



Die Migration beginnt

Der Startschuss für das Migrationsprojekt fiel im Mai 2008. Bei Siemens in Berlin und in Stollberg wurden Projektgruppen gegründet, die Leitungen zur Anbindung an das Siemens-Rechenzentrum organisiert und die nötige Hardware beschafft. Parallel begann man in Stollberg damit, Testszenarien zu erarbeiten. „Eine Gruppe von Key-Usern hat die wichtigsten Transaktionen für ihre jeweiligen Fachbereiche zusammengestellt, um während der Migration aussagefähige Tests durchführen zu können“, erläutert Thomas Kirchhof.

Bis Mitte Juni wurden die Testszenarien zunächst auf Basis der vorhandenen alten Hosting-Lösung durchgespielt. Dann wurde eine Kopie des Produktivsystems testweise auf das neu aufgebaute System am Standort Berlin migriert und Anfang Juli dieselben Tests auch dort durchgeführt, um sicherzustellen, dass die Daten korrekt übernommen wurden. Am Abend des 11. Juli waren endlich alle Vorbereitungen abgeschlossen: Das neue System in Berlin war einsatzbereit, in Stollberg hatten sich die Mitarbeiter auf 24 Stunden ohne SAP-System vorbereitet – der Produktivumzug konnte beginnen.

Migration an einem Wochenende

Die endgültige Migration des Produktivsystems begann am Samstag, dem 12. Juli 2008, pünktlich um 12 Uhr und dauerte bis zum nächsten Morgen. Die Daten des Produktivsystems waren zuvor auf zwei USB-Festplatten per Kurier vom alten Hosting-Dienstleister nach Berlin gebracht worden, später erfolgte Änderungen im alten System wurden über eine Netzwerkverbindung an den neuen Standort übertragen. „Das Kopieren der Daten auf die Platten, der Transport nach Berlin und das Übertragen auf das Zielsystem kostet viel Zeit – solange darf ein Produktivsystem nicht ausfallen“, erklärt Manfred Felsch, Leiter Systembetrieb bei Siemens. „Durch die Kombination von physischen Datenträgern und Onlineübertragung konnten wir die Dauer der Nichtverfügbarkeit signifikant verkürzen.“

Um 10 Uhr am Sonntagmorgen wurde es in Stollberg dann spannend: Die Anwender aus dem Projektteam begannen mit ihren Tests, aufmerksam verfolgt von Geschäftsführerin Andrea Morzelewski und EDV-Leiter Thomas Kirchhof.

SAP-Systembetreuung für das KKH Stollberg

Kritisch war vor allem die Anbindung der Subsysteme: Weil für viele Anwendungen kein separates Testsystem existiert, konnten auch die Schnittstellen nicht vorab getestet werden. Es war also nicht sicher, dass diese Anwendungen auch mit der neuen Hardware in Berlin reibungslos kommunizieren würden. Deshalb standen neben den Projektbeteiligten von Siemens auch die Anbieter der übrigen betroffenen Systeme an diesem Wochenende in Bereitschaft, um im Notfall helfend eingreifen zu können. Gegen Mittag dann die gute Nachricht: Alle Tests waren erfolgreich verlaufen – das Produkktivsystem konnte zur Nutzung freigegeben werden. „Am Montagmorgen fanden die Anwender ihr System wieder exakt so vor, wie sie es verlassen hatten“, zeigt sich Thomas Kirchhof zufrieden. „Genau das war das Ziel.“

Schneller und kompetenter Support

Seit Juli 2008 werden die SAP-Anwendungen des KKH Stollberg durch Siemens in Berlin betrieben. Parallel zum Produkktivsystem läuft ein Zweitsystem für Entwicklung und Tests. Siemens garantiert kurze Antwortzeiten und eine Systemverfügbarkeit von 99,5 Prozent. Zusätzlich stellt Siemens ein mobiles Disaster-System für den Fall eines Totalausfalls zur Verfügung. Auch einige Anwendungen, zum Beispiel amasys® oder der elektronische Datenaustausch mit Krankenkassen und Unfallkassen, werden von Siemens betrieben. Alle Systeme sind in das zentrale Monitoring des Rechenzentrums eingebunden und werden regelmäßig gewartet und optimiert. Bei Problemen können die Stollberger eine 24-Stunden-Rufbereitschaft nutzen.

Fragt man EDV-Leiter Kirchhof, ob sich etwas im Vergleich zu früher geändert hat, muss er nicht lange überlegen: „Besonders gefällt mir die gute telefonische Er-

reichbarkeit der Systembetreuer und die schnelle Reaktion auf Anfragen. Ich hatte bisher immer noch ein paar Mal Klingeln einen kompetenten Ansprechpartner, der mir in der Regel sofort weiterhelfen konnte.“ Früher musste Thomas Kirchhof Störungsmeldungen in der Regel über eine Internetplattform abgeben und dann am Rechner verfolgen, ob sich schon etwas getan hatte. Jetzt kann er einfach zum Telefon greifen – eine deutliche Arbeitserleichterung. „Das klappt sogar am Wochenende“, schmunzelt Thomas Kirchhof. „Als ich einmal am Sonntagnachmittag mit meinem Sohn auf dem Spielplatz war, bekomme ich einen Anruf auf dem Handy: Die Patientenaufnahme funktioniert nicht. Ich rufe also kurz in Berlin an, und schon eine halbe Stunde später bekomme ich einen Rückruf vom Support: Alles läuft.“

Siemens überzeugt mit aktiven Vorschlägen

Vor allem aber freut sich Thomas Kirchhof über die hervorragende Beratung. „Die System-Betreuer von Siemens verwalten



Zwei Mitglieder des Siemens-Projektteams für die Stollberg-Migration: Hauptverantwortlicher Manfred Felsch (rechts), Leiter Systembetrieb Siemens, und Joachim Lechermann (links), als Siemens-Berater verantwortlich für die reibungslose Übernahme der SAP-Schnittstellen im Projekt.

nicht einfach den Ist-Zustand, sondern unterbreiten mir aktiv Optimierungsvorschläge.“ Ein Beispiel dafür ist die Schnittstelle zum Laborsystem, die schon in der Vergangenheit immer wieder Fehler verursacht hatte: Vom Labor erbrachte Leistungen oder Befunde gelangten nicht ins SAP-System, oder aber sie wurden gleich mehrfach eingebucht.

Ein Siemens-Supportspezialist entwickelte zusammen mit dem Lieferanten des Laborsystems einen neuen Mechanismus, der in beide Richtungen eine korrekte Datenübergabe sicherstellt. Außerdem bot die Siemens-Applikationsbetreuung eine Lösung an, um die falsch gebuchten Daten automatisch zu korrigieren – denn eine Bereinigung Tausender Buchungssätze wäre manuell kaum zu bewältigen gewesen. „Die guten Erfahrungen mit Siemens im Hosting-Bereich haben uns motiviert, Siemens auch in anderen Bereichen zu testen, zum Beispiel in der Applikationsbetreuung“, erklärt Thomas Kirchhof. „Hier habe ich auch schon viel positives Feedback von den Key-Usern bekommen.“

Für die Zukunft gerüstet

Im Haupt-Serverraum, werden Vergangenheit und Zukunft auf einen Blick anschaulich. Der Umbau ist hier noch in vollem Gange. An den Wänden und draußen im Gang stapeln sich alte Rechner und Monitore, die nicht mehr benötigt werden. In der Mitte des Raumes steht ein Serverschrank mit einem nagelneuen Server HP ML 370, angebunden an ein flexibel skalierbares Storage Area Network mit einer Kapazität von ca. 10

Terabyte. Die verschiedenen Serveranwendungen für die Fachbereiche, wie das PACS der Radiologie oder die Praxissoftware für das Medizinische Versorgungszentrum, laufen auf ca. 15 virtuellen Maschinen, die sich die Hardware teilen. „Für mich als Administrator bringt die Modernisierung große Vorteile: Neue Server lassen sich bequem in wenigen Minuten aufsetzen und die aufwendige Betreuung zahlreicher Rechner entfällt.“, zeigt sich Matthias Nestmann, System- und Netzwerkadministrator in Stollberg, sichtlich zufrieden. Ende 2008 wurde zudem die Netzwerktechnik komplett erneuert.

„Für uns ist die IT nicht nur ein Kostenfaktor, sondern vor allem ein strategisches Werkzeug“, sagt Geschäftsführerin Andrea Morzelewski. „Die absehbaren hohen Einsparungen im Hosting – bei verbesserter Qualität – haben uns die Entscheidung erleichtert, insgesamt ca. 350.000 Euro in neue Technik zu investieren.“ Im zweiten Halbjahr 2009 sollen nun auch die neuen Anwendungen für digitales Diktat und digitales Archiv umgesetzt werden, um mit i.s.h.med eine vollwertige elektronische Patientenakte zu realisieren. Nicht zuletzt dank der engen Partnerschaft mit Siemens ist das Kreiskrankenhaus Stollberg für künftige Anforderungen gut gerüstet.



„Für mich als Administrator bringt die Modernisierung große Vorteile: Neue Server lassen sich bequem in wenigen Minuten aufsetzen und die aufwendige Betreuung zahlreicher Rechner entfällt.“
Matthias Nestmann, System- und Netzwerkadministrator in Stollberg



Eine MPLS-Leitung und eine SDSL-Backup-Leitung verbinden das Kreiskrankenhaus Stollberg mit dem Siemens-Rechenzentrum in Berlin.

Aufgrund lokaler Einschränkungen von Vertriebsrechten und Serviceverfügbarkeiten können wir leider nicht gewährleisten, dass alle in dieser Broschüre aufgeführten Produkte weltweit gleichermaßen durch Siemens vertrieben werden können. Die Informationen in diesem Dokument beinhalten allgemeine technische Beschreibungen von Leistungen und Ausstattungsmöglichkeiten, die nicht in jedem Einzelfall vorliegen müssen. Verfügbarkeit und Ausstattungspakete können sich von Land zu Land unterscheiden. Aus diesem Grund sind die gewünschten Leistungen und Ausstattungen im Einzelfall bei Vertragsschluss festzulegen. Siemens behält sich das Recht vor, Konstruktion, Ausstattungspakete, Leistungsmerkmale und Ausstattungsmöglichkeiten ohne vorherige Bekanntgabe zu ändern. Bitte wenden Sie sich für die neuesten Informationen an Ihre Siemens Vertretung.

Hinweis: Innerhalb definierter Toleranzen kann es Abweichungen von den technischen Beschreibungen in diesem Dokument geben.

Local Contact Information

Siemens AG
Health Services
Riedemannweg 59
13627 Berlin
Germany
Phone: +49 30 38370-0
www.siemens.de/healthcare

Global Business Unit

Siemens Medical Solutions USA, Inc.
Health Services
51 Valley Stream Parkway
Malvern, PA 19355-1406
USA
Telephone: 1-888-826-9702
www.usa.siemens.com/healthcare

Global Siemens Headquarters

Siemens AG
Wittelsbacherplatz 2
80333 München
Germany

Global Siemens Healthcare Headquarters

Siemens AG
Healthcare Sector
Henkestr. 127
91052 Erlangen
Germany
Telephone: +49 9131 84-0

Legal Manufacturer

Siemens Medical Solutions USA, Inc.
Health Services
51 Valley Stream Parkway
Malvern, PA 19355-1406
USA

www.siemens.de/healthcare