

User Help Desk im Klinikum der Universität München

Eine sichere Krankenhaus-IT – Basis für die optimale Patientenbetreuung



User Help Desk im Klinikum der Universität München

Eine sichere Krankenhaus-IT – Basis für die optimale Patientenbetreuung

Ausgangssituation

Das Klinikum der Universität München mit den Standorten Campus Großhadern und Campus Innenstadt zählt zu den größten Krankenhäusern in Europa. Die Einrichtung ist in ca. 28 Kliniken aus allen medizinischen Fachbereichen mit mehr als 9.000 Mitarbeitern unterteilt.

In der Versorgung der Patienten und in der Verwaltung des Klinikums besitzt die IT als Unterstützung einen hohen Stellenwert, um die anerkannte Qualität der Arbeit sicherzustellen.

Um dies zu gewährleisten, wurde den Nutzern eine erste zentrale Anlaufstelle (SPoC) bei allen IT-Problemen sowie zur Annahme von IT-bezogenen Aufträgen zur Seite gestellt. Da das Klinikum über einen internationalen Personalstamm verfügt, wurde auch der Service in englischer Sprache erbracht.

Das Universitätsklinikum München betreibt derzeit ca. 11.000 Endbenutzer-Geräte. Davon werden ca. 5.000 PCs und 1.500 Drucker vom User Help Desk betreut.



Vorgehensweise

Im Oktober 2007 wurde der bestehende User Help Desk des Klinikums in die Hände der H&D International Group übergeben.

Innerhalb der Transition haben sich die verantwortlichen Mitarbeiter intensiv in den relevanten medizinischen Anwendungen geschult, um später im Betrieb fachkundig Auskunft zu geben und auftretende Probleme beheben zu können. Denn die betreuten Anwendungen umfassten neben Standards wie SAP, Microsoft Office und Adobe auch größtenteils branchenspezifische Anwendungen, darunter auch Eigenentwicklungen des Klinikums.

Weitere Meilensteine waren:

- Vereinbarung von Service Level Agreements (SLA) zur Messung der Servicequalität
- Analyse und Optimierung des Service Desk Tools und Telefonanlage, um die Einhaltung der SLA wie Erreichbarkeit, Erstlösungsrate, Reaktions- und Lösungszeit zu gewährleisten
- Analyse und Übernahme der bestehenden Prozesse und Dokumentationen
- Einführung einer Knowledge Database zur Erhöhung der Erstlösungsrate
- Ergänzung des Reportings um Historiendaten

Der User Help Desk stand mit Ausnahme der bundeseinheitlichen Feiertage montags bis freitags in der Zeit von 6.30 Uhr bis 18.00 Uhr zur Verfügung. In der Zeit von 18.00 Uhr bis 20.00 Uhr stand eine Rufbereitschaft zur Verfügung.



Zeitraum

Der User Help Desk des Universitätsklinikums München wurde von der H&D International Group von Oktober 2007 bis September 2011 betrieben.



Viele Abläufe im Klinikum werden durch die IT gesteuert und unterstützt, um unsere Patienten optimal zu versorgen.

Unseren Mitarbeitern stehen die qualifizierten User Help Desk Mitarbeiter der H&D International Group nicht nur bei akuten Problemen zur Verfügung, sondern sie analysieren und verbessern die Systeme stetig.

Die H&D International Group ist ein kompetenter und innovativer Partner.

***Dr. Walter Swoboda,
Leiter der Medizinischen
Informations-Technologie,
Klinikum der Universität München***

Kundennutzen

Nach der Umsetzung der technischen Neuerungen und Arbeitsaufnahme durch die H&D ließ sich eine deutliche Effektivitätssteigerung der Einrichtung verzeichnen. Messbar wurde dies anhand vertraglich festgelegter Service Level Agreements.

Regelmäßige Berichte an die IT-Leitung des Klinikums wiesen aus, dass die vertraglich geforderte Erreichbarkeit sowie die Reaktions- und Lösungszeiten vollständig eingehalten wurden und somit das Qualitätsniveau der Services gehalten wurde.

Neben der Lösung akuter Probleme sorgte der User Help Desk auch dafür, dass die bestehenden Systeme stetig analysiert und konsequent verbessert wurden. Auf diese Weise wurden Stabilität und Verfügbarkeit zunehmend erhöht und Störungen für die Zukunft proaktiv vermieden.

Die zentrale Anlaufstelle hatte den Vorteil, dass der Großteil der Anfragen nicht nur direkt angenommen, sondern meist auch umgehend gelöst wurde (hohe Erstlösungsrate). Das medizinische Fachpersonal beispielsweise konnte sich so auf seine eigentliche Arbeit konzentrieren und wurde weniger durch Störungen der IT behindert.

Für das Klinikum bedeutete der externe User Help Desk auch eine Reduzierung der Betriebskosten bei gleichbleibend hoher Qualität der Services und Kundenzufriedenheit.

Wir über uns

Die H&D International Group ist ein ganzheitlicher, weltweit tätiger IT- und Engineering-Dienstleister der neuen Generation mit Hauptsitz in Wolfsburg und über 20 Niederlassungen. Seit 15 Jahren erfolgreich am Markt, beschäftigen wir aktuell 1700 Mitarbeiter in den unterschiedlichsten IT-Projekten.

Aufgrund unserer Unternehmensstruktur, unseres vielfältigen Tätigkeitsfeldes und unserer hohen fachlichen Qualifikationen verfügen wir über Problemlösungs-Kompetenzen auf nahezu allen Gebieten der modernen IT. Wir verbinden den Erfahrungs-Background eines internationalen Großkonzerns mit den flachen Hierarchien, der Flexibilität und der Reaktionsgeschwindigkeit eines mittelständischen Unternehmens.

Die Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH ist nach ISO 9001:2008, ISO 20000-1, ISO/IEC 27001 sowie ISO 14001 zertifiziert.

Über das Klinikum der Universität München

Das Klinikum der LMU ist ein Zentrum der Hochleistungsmedizin, der Innovation und des medizinisch-technischen Fortschritts, in dem gleichzeitig das Gefühl von individueller Betreuung, Geborgenheit und Vertrauen zu spüren ist. Es nimmt durch ein großes Potenzial in Forschung, Lehre und Patientenversorgung eine herausragende Stellung unter den deutschen Universitätskliniken ein.

Das große Ansehen konnte unser Klinikum vor allem durch das Engagement höchst qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen: Um Ihre Bedürfnisse und Ihre Genesung kümmern sich derzeit etwa 9.000 Mitarbeiter aus den Bereichen Medizin, Pflege, Verwaltung, Technik und Versorgungsdienste.

Mit seinen über 2.200 Betten ist das Klinikum ein Krankenhaus der maximalen Versorgungsstufe mit 45 Kliniken, Instituten und Abteilungen aus allen medizinischen Fachbereichen. Mit der Rechtsformänderung am 1. Juni 2006 erhielt das Klinikum den Status einer Anstalt des Öffentlichen Rechts.

Kontaktdaten:

H&D International Group

Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH
August-Horch-Straße 1
38518 Gifhorn

Tel: 05371 960 0

E-Mail: kommunikation@hud.de

www.hud.de

