

itecor >
ACHIEVE YOUR VISION



imakumo
Enterprise Service Management

Die effiziente Plattform für Personal und Patienten

KONFORM

sicher und privat (HITECH Act, HIPAA Act, ECHR) *

EINFACH

One stop shop und Selbstbedienung, überall,
immer, von jedem Gerät

KOSTENEFFIZIENT

Prozessvalidierung & Kontrolle Automatisierung, administrative Aufwände senken

- Verwaltung und präventive, automatisierte Wartung von Gebäuden, Infrastruktur, medizinischen Geräten
- Mitarbeiterbedarf: Spesen, HR, IT Bedarf, IT Incidents
- Notfalltransporte verwalten: Patienten, Blut, Organe

Powered by
servicenow

* Healthcare Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), European Convention on Human Rights (ECHR), Health Information Technology for Economic and Clinical Health Act (HITECH Act)

«Das Ziel ist, mit Servicenow weitere Prozesse zu unterstützen»

Der Unispital Genf (HUG) hat im Gegensatz zu anderen Unternehmen Servicenow zuerst implementiert, um einen Katalog von Leistungen ausserhalb der IT aufzubauen. Dr. Benoît Debande, der seit 2010 HUG-CIO ist, erklärt im Interview die Herausforderungen bei der Implementierung eines solchen Enterprise-Service-Management-Konzepts.

Autor: Rodolphe Koller, Übersetzung: Marcel Urech

Warum haben Sie sich für Servicenow entschieden?

Benoît Debande: Servicenow wurde nicht von der IT initiiert. Das Tool wurde uns für die Regelung der Organisation unseres Spitals angepriesen. Wir testeten und fanden das Enterprise-Service-Management-Konzept (ESM) sinnvoll. Es vereinfacht das Leben unserer Mitarbeiter. Wir schlugen nicht den gleichen Weg ein wie die meisten anderen Unternehmen und nutzten Servicenow zuerst als Zugriffslösung für administrative Leistungen des Spitals. Die Plattform wurde erst anschliessend innerhalb der IT implementiert, als Basis für ITIL. Somit kamen typische Funktionen wie Service-Desk, Inventar und CMDB dazu. Beide Implementierungen brachten wir erst gerade kürzlich zusammen.



Benoît Debande, CIO des Unispitals Genf.

Was für eine Rolle spielt die Lösung beim Zugriff auf administrative Dienste?

Interne Mitarbeiter verfügen nun über Anwendungen, die sich durch die administrative Struktur des Spitals ergeben. Einige in der Logistik, etwa den Bestellvorgang von Medikamenten, weitere im Personalwesen, wie Lohnabrechnung und Urlaubsplanung, und in der IT, etwa bei Problemen mit Computern. ESM macht alle Applikationen über ein Portal verfügbar. Legacy-Anwendungen werden von Fachpersonen weiter verwendet. Andere Nutzer verfügen aber nun über einen Zugang auf alle Dienste. Sie müssen keine Formulare mehr suchen oder benutzerunfreundliche Apps starten.

Um welche Funktionalitäten und Prozesse kümmert sich das ESM noch?

Das hängt von der Anwendung ab. Vor ESM mussten Mitarbeiter Papierformulare ausfüllen, um Urlaub oder Speisenabrechnungen einzureichen. Das Formular musste von mehreren Stellen unterschrieben werden. Jetzt sind die Prozesse elektronisch implementiert. Anfragen zum technischen Dienst benötigen Qualiacc. Die Logistikappli-

kation ist nun an Servicenow angehängt. Unsere Arbeit besteht darin, Prozesse in Servicenow und Schnittstellen mit Legacy-Anwendungen umzusetzen. Mittelfristig soll Servicenow weitere Prozesse unterstützen. In einigen Fällen könnten wir bestehende Anwendungen ersetzen. Das ist schwierig – die Standardisierung erzeugt auch Widerstand. Wir haben aber Erfolg: Die Mitarbeiter freuen sich über Vereinfachungen durch Servicenow. Es gibt auch eine Synchronisation mit Active Directory. Servicenow bildet Benutzerrechte der Applikationen ab, basierend auf einer Tabelle der Personalabteilung. Zuvor hatte fast jede Anwendung ihre eigene Zugriffsmatrix.

Servicenow ist eine Cloud-Lösung. Stellt dies ein Problem dar?

Es ist eine neue Welt mit Vor- und Nachteilen. Der Datenaustausch wurde komplexer, wir müssen stärker auf Formate achten. Der Anbieter gibt zudem den Upgrade-Rhythmus vor. Es gab zudem Ängste um die Vertraulichkeit von Daten. Natürlich gibt Servicenow keine Patientendaten preis.