

Anwenderinformation bei der AGAPLESION gAG

„Super Innovationszyklen: Die IBITECH Spezialisten kommen immer wieder auf Lösungen, von denen wir noch gar nicht wussten, dass sie uns fehlen und wir sie brauchen!“

(O. Fabry, Leiter Informationstechnologie)

Die AGAPLESION gemeinnützige Aktiengesellschaft wurde 2002 in Frankfurt am Main von christlichen Unternehmen gegründet, um vorwiegend christliche Gesundheitseinrichtungen in einer anspruchsvollen Wirtschafts- und Wettbewerbssituation zu stärken. Zu AGAPLESION gehören bundesweit mehr als 100 Einrichtungen, darunter 23 Krankenhausstandorte mit über 6.340 Betten, 41 Wohn- und Pflegeeinrichtungen mit über 3.550 Pflegeplätzen, drei Hospize, 37 Medizinische Versorgungszentren, neun Ambulante Pflegedienste und eine Fortbildungsakademie. Insgesamt sind mehr als 22.000 Mitarbeitende für die Organisation tätig.

Mehr Informationen: www.20-jahre-agaplesion.de

Hintergrund

Wir als zentraler Dienst IT stellen allen Einrichtungen und Mitarbeitenden alle Services rund um Informationstechnologie mit über 130 Mitarbeitenden teilweise rund um die Uhr zur Verfügung. In unserem 1st Level User Helpdesk sind tagesabhängig bis zu acht Mitarbeitende im Einsatz. Alle nicht sofort gelösten Incidents werden an den 2nd Level Support geleitet.

Wie in vielen anderen IT-Abteilungen gab es früher oft Mails, die untergegangen sind, an die falschen Empfänger versendet oder im schlimmsten Fall gar nicht beachtet wurden. Es gab keine praktikablen Möglichkeiten, zielgruppen- oder gar anwendungsspezifische Informationen „mundgerecht“ bereitzustellen.

Störungen haben, trotz vorhandener Notfallkonzepte, immer prozessuale Nachteile. Patienten und Bewohner können dann – abhängig vom ausgefallenen System – nicht optimal versorgt werden. Die manuellen Nacharbeiten sind somit dann auch noch sehr zeitaufwändig und stellen eine neue potenzielle Fehlerquelle dar.

Zielsetzung

Wir suchten nach einem Weg, um schnell berufsgruppenspezifische, massgeschneiderte und niedrigschwellige Informationen bereitzustellen. Weiter musste das System skalierbar und mandantenfähig sein, eine schnelle und zuverlässige Installation, sowie einen störungsfreien Betrieb gewährleisten.

Lösungsweg & Implementierung

Durch Zufall sind wir dann auf die Software IBI-aws gestossen und waren sofort vom Konzept der Lösung überzeugt. Zunächst wurde das System an verschiedenen Standorte installiert und im Routinebetrieb ausführlich getestet. Alle Anforderungen wurden erfüllt. Der technisch umfangreiche Background während der Testphase hat von Anfang an beeindruckt. IBITECH hat sich sehr schnell auf unsere Anforderungen eingestellt und die komplexe Konzernstruktur ideal unterstützt. Die seinerzeit mehr als zwanzig einzelnen Domänen wurden genau so unterstützt wie ein grosser Forest. Da ist die Lösung völlig flexibel.

Anwenderinformation bei der AGAPLESION gAG

Danach gingen wir nach unserem intern bewährten Prozess vor: Bei AGAPLESION werden solche Vorschläge zur Optimierung von verschiedenen Prozesse im Fachgremium evaluiert und nach wirtschaftlicher Bewertung dem Vorstand vorgeschlagen. Diese „Bottom-up“-Prinzip nennen wir „integrative Managementstruktur“ und zeichnet uns aus: Die Fachleute vor Ort können sich so aktiv einbringen und den Konzern durch ihr Fachexpertise voranbringen.

Die Implementierung an sich war sehr schnell vollzogen: Da es keine komplizierten Skripte, Datenbanken und Aufwände gab, war auch kein grosser Meilensteinplan vonnöten und es konnte sehr schnell ausgerollt werden. Einen solch schnellen und schlanken Projektablauf wünscht sich jeder IT-Administrator.

Resultat

Heute haben wir viele Templates, die wir für diverse Szenarios aus der Schublade ziehen. Wir können alle massgeschneidert, in verschiedenen Ausprägungen, schnell und bedarfsorientiert informieren. Mittlerweile werden auch andere Informationen über das Anwenderinformationssystem verteilt: Insbesondere bei Aufrufen zu Blutspenden oder in der Pandemie erwies sich IBI-aws als sehr nützliches Instrument.

Im Falle einer Störung oder Wartung sind nun alle Mitarbeitenden proaktiv informiert und die Mailserver entlastet. Der Fokus ist auf die relevanten Informationen gerichtet. Wir verbrennen keine wertvolle Lebenszeit mehr bei den Anwendern. Niemand muss mehr etwas lesen, was nicht für ihn relevant ist. Somit erhalten wir auch von unseren Mitarbeitenden eine durchweg positive Resonanz.

Das Unternehmen IBITECH selbst ist eine feine, kleine Truppe mit hochkarätigen Spezialisten. Gemeinsam haben wir bislang immer technische und kaufmännische Lösungen gefunden. Wir mögen den persönlichen Kontakt sehr und unterstützen und schätzen die kollegiale Zusammenarbeit auf Augenhöhe. Auch die Innovationszyklen sind super: Die IBITECH Spezialisten kommen immer wieder auf Lösungen, von denen wir noch gar nicht wussten, dass sie uns fehlen und wir sie brauchen.

Wir sind froh, mit IBI-aws eine solch flexible und innovative Softwarelösung zu haben, die uns die Arbeit im Service Desk nachhaltig erleichtert hat.