

# IT-ABTEILUNG ENTLASTEN DURCH NEUE WEGE IN SUPPORT UND WARTUNG

©istock.com/ADK-photography

Es ist wie in einem Hamsterrad, das sich immer schneller dreht. In vielen IT-Abteilungen von Kliniken herrscht Personalmangel, dennoch steigen die Anforderungen. Die IT-Landschaft ist sehr heterogen und die Komplexität nimmt zu, da immer mehr medizintechnische Geräte Teil des Systems werden. Es herrscht Kostendruck, der durch die wirtschaftlichen Einbußen vieler Krankenhäuser in der Corona-Pandemie weiter steigt. Hinzu kommt der Ruf nach mehr Digitalisierung. „Um diesen Widerspruch zwischen Anforderungen und personellen sowie finanziellen Möglichkeiten zu verringern, gilt es Prozesse zu optimieren. Es geht darum, Standardaufgaben, die die IT-Abteilungen viele Ressourcen kosten, an Dienstleister zu übertragen, damit die IT Zeit fürs Wesentliche hat“, meint **Klaus Stöckert, Digitalisierungsexperte und CEO der Technogroup IT-Service GmbH.**

## Herr Stöckert, was sind in Ihren Augen Aufgaben, die IT-Abteilungen an Externe übertragen könnten?

Das betrifft vor allem vier Bereiche: „Helping Hands“-Aufgaben, IMAC (Install, Move, Add and Change) im Rechenzentrum, die Wartung der Hardware im Rechenzentrum und das Monitoring der IT-Landschaft. Die IT-Landschaften von Kliniken sind überaus heterogen. Man kann hier von einem wahren Geräte-Dschungel sprechen. Dadurch beinhalten diese Bereiche sehr komplexe und immens aufwendige Aufgaben, die viele Ressourcen binden.

## Gehen wir die Bereiche einmal durch. Viele Kliniken unterhalten bezüglich der Hardware-Wartung Verträge mit den Herstellern. Das ist doch ein Support.

Richtig, aber dieser kann optimiert werden, sowohl was den Aufwand für die IT-Abteilungen als auch die Kosten anbelangt. Wir zählen seit vielen Jahren Kliniken zu unseren Kunden und wissen, dass deren IT-Landschaft extrem heterogen ist. Eine Vielzahl unterschiedlicher Geräte bedeutet auch eine Vielzahl unterschiedlicher Wartungsverträge mit den einzelnen Herstellern. Dies alles zu verwalten ist aufwendig und kann im Ernstfall wertvolle Zeit kosten. Gerade im Krankenhausumfeld ist die Ausfallsicherheit ein wichtiges Thema. Kommt es zu einer Störung oder einem Ausfall, muss schnell Abhilfe geschaffen werden. Muss die IT-Abteilung erst prüfen, welcher Hersteller welchen Wartungsvertrag mit welchem Service-Level-Agreement (SLA)

aufweist, verzögert sich die Fehlerbehebung. Ein herstellerübergreifender Drittwartungsanbieter kann hier ein fester Ansprechpartner für nahezu alle Geräte sein. Zudem kann er seine Leistung rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr anbieten.

## Ausfallsicherheit ist ein guter Punkt. Welches Optimierungspotenzial sehen Sie hier noch?

Während der Garantielaufzeit kommen Hersteller für standardmäßige Reparaturen auf. Für unternehmenskritische Systeme reicht dieser Standardservice aber oftmals nicht aus. Hier gilt es eine Lücke zu schließen und IT-Systeme zusätzlich zuverlässig und schnell abzusichern. Multivendor-Dienstleister können die Standard-SLAs, die die Hersteller im Rahmen ihrer Garantie anbieten, flexibel erweitern, um dem Bedarf nach Ausfallsicherheit gerecht zu werden. Darüber hinaus bieten sie Service und damit Ausfallsicherheit über den End-of-Service-Zeitpunkt hinaus an. Ein weiterer Punkt, um Ausfallzeiten zu minimieren, ist ein übergreifendes Monitoring in Kombination mit Wartung.

## Monitoring zählt auch zu den von Ihnen genannten Standardaufgaben. Hier kombinieren Sie also zwei Aufgaben miteinander?

Ja. Um eine Ausfallsicherheit zu garantieren, muss die IT-Abteilung den Zustand der einzelnen Komponenten der IT-Landschaft im Blick haben und möglichst rasch und proaktiv reagieren, wenn sich ein Pro-



„Es geht darum, Standardaufgaben, die die IT-Abteilungen viele Ressourcen kosten, an Dienstleister zu übertragen, damit die IT Zeit fürs Wesentliche hat“

**KLAUS STÖCKERT,**  
Digitalisierungsexperte und CEO der  
Technogroup IT-Service GmbH

©Technogroup IT-Service GmbH/Annika List

blem ankündigt oder auftaucht. Das Monitoring kommt im stressigen Alltag einer IT-Abteilung oft zu kurz. Tools einzelner Hersteller liefern ein Monitoring für einzelne Komponenten, aber gerade bei sehr heterogenen IT-Landschaften fehlt oft der Gesamtüberblick. Multivendor-Dienstleister können fast alle Hersteller und Systemwelten in einem Monitoring integrieren.

Noch entscheidender ist die Effizienz des nachgelagerten Prozesses. Bei einem Monitoring durch einen Multivendor-Dienstleister erkennt dieser eine bevorstehende oder bereits vorhandene Störung schnell und übernimmt automatisch und ohne Zeitverlust die Wartung. So kann die Störung schnellstmöglich behoben werden – unabhängig von den zeitlichen Reaktionsmöglichkeiten der IT-Abteilung der Klinik.

## Sie haben davon gesprochen, mit dem neuen Weg des Supports Kosten zu sparen. Ein externer Dienstleister klingt nicht nach Einsparungen.

Die Herstellerwartung, die viele Kliniken nutzen, ist ein erheblicher Kostenfaktor. Das hat mehrere Gründe: Zum einen sind hier die Vertragsbedingungen zu nennen. Herstellerunabhängige Wartungsanbieter haben oftmals wesentlich bessere Konditionen als die OEMs. Ein zweiter, entscheidender Faktor ist, dass Drittwartungs-Dienstleister auch Geräte warten, die den End of Service Life überschritten haben. So kann Hardware länger genutzt und teure Neuanschaffungen vermieden werden. Das alles sorgt dafür, dass das Analystenhaus Gartner durch Drittwartung ein Einsparpotenzial von bis zu 70 Prozent sieht.

Ein zusätzliches Einsparpotenzial bietet refurbished Hardware. Die gebrauchte Hardware ist fachmännisch aufbereitet, bietet höchste Qualität und volle Funktionalität, ist aber zu erheblich geringeren Kosten erhältlich. Auch diese Hardware kann durch Third-Party Maintenance gewartet werden.

## Kommen wir zu weiteren Punkten Ihrer Auflistung: „Helping Hands“-Aufgaben und IMAC im Rechenzentrum. Was fällt darunter und warum sollten diese extern vergeben werden?

IMAC umfasst alle Maßnahmen, die im Lebenszyklus einer Hardwarekomponente im Rechenzentrum anfallen können. Der Personalaufwand, um komplexe IT-Systeme kontinuierlich zu pflegen, ist hoch.

Ein Dienstleister kann bei der Installation von Systemkomponenten, dem Umzug einzelner Komponenten oder der gesamten Infrastruktur, bei Deinstallationen, Updates oder Anpassungen von Einstellungen und Konfigurationen unterstützen.

Darüber hinaus bieten wir kontinuierlichen Support im Rechenzentrum in Form von „Helping Hands“-Aufgaben an. Konkret handelt es sich dabei um manuelle, administrative Tätigkeiten an der Infrastruktur wie Kabelarbeiten oder Komponentenaustausch, die Kontrolle von Hardware oder die Begleitung von nicht autorisierten externen Support-Dienstleistern durch das Rechenzentrum. Bei Bedarf halten unsere Experten die Augen und Ohren auf, achten auf etwaige Störungen und kümmern sich um Wartung, Support und Krisenbetreuung wenn nötig.

Rechnet man all diese Aufgaben und die Zeit für deren Erfüllung zusammen, wird ersichtlich, welche Entlastung der IT-Abteilung durch externen Support erreicht werden kann.

Vielen Dank für das Gespräch.



Technogroup ist Marktführer für Drittwartung im Rechenzentrum im D/A/CH-Raum und mit Evernex Marktführer in Europa. Zudem zählen IT-Monitoring, Netzwerk-Services und refurbished Hardware zum Portfolio. Technogroup wickelt für führende Hersteller den weltweiten Reparaturdienst für Diagnose- und Analyse-Geräte mit Biosensoren-Technik ab.