

Care for content. From start to finish.



# Success Story

## ITK-Strategie für den neuen Gesundheitsmarkt

**MANAGEMENT SUMMARY** *Kaum ein anderer Dienstleister im deutschen Gesundheitswesen ist derart breit aufgestellt wie die Malteser. Mehr als 13.000 haupt- und 35.000 ehrenamtliche Mitarbeiter kümmern sich in Kliniken, Altenhilfeeinrichtungen, Hospizen, ambulanten Pflegediensten, Wohngruppen und Jugendzentren um das Wohl ihrer Patienten und Kunden. Mit dieser Vielfalt wollen sich die Malteser dem zunehmenden Konkurrenzkampf auf dem Gesundheitsmarkt stellen. Der Schlüssel zum Erfolg ist die richtige ITK-Strategie. So trennte sich die Organisation von wertschöpfungsfernen IT-Aufgaben und lagerte ihr Rechenzentrum und den Betrieb ihres standortübergreifenden Datennetzes an PIRONET NDH aus. Sie selbst konzentriert sich auf das, worauf es im künftigen Gesundheitsmarkt ankommt: effiziente Prozesse.*



### Ausgangslage und Zielsetzung

Die Angebotsvielfalt ist bei den Maltesern angesichts des steigenden Kostendrucks vor allem im Kliniksektor Chance und Risiko zugleich. „Unsere Leistungen aufeinander abzustimmen, ist die große Herausforderung, zumal sich unsere Organisation auf sehr viele Standorte verteilt“, erklärt Bernd Christoph Meiseith, CIO der Deutschen Malteser.

Denn wie die meisten Gesundheitsdienstleister sind auch die Malteser dezentral aufgestellt. Das heißt, wann und wo ein Klinikbett oder ein Operationssaal frei ist oder noch Kapazitäten bei Pflegediensten ungenutzt sind, das wussten bislang nur die Akteure vor Ort. Das lag unter anderem auch daran, dass die betroffenen Informationssysteme ebenfalls am jeweiligen Standort betrieben wurden und nicht ausreichend untereinander vernetzt waren.

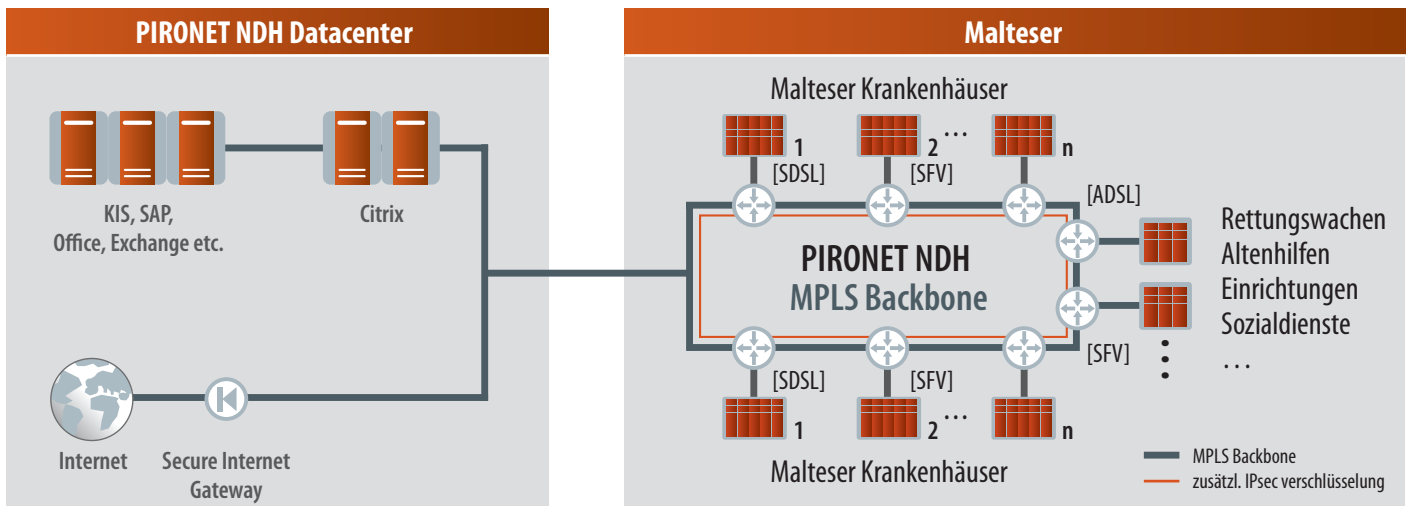
Ein übergreifendes Management der eigenen Ressourcen ließ sich auf diese Weise kaum bewerkstelligen. Darum planten die Malteser Trägergesellschaft und der Malteser Hilfsdienst, ihre gesamte Informations- und Kommunikationstechnik zu vereinheitlichen und zu zentralisieren. Anstatt etwa Krankenhaus-Informationssysteme für jede Klinik einzeln vorzuhalten und zu pflegen, sollten in Zukunft alle geschäftskritischen Anwendungen in einem einzigen, gemeinsamen Rechenzentrum betrieben werden. Über ein bundesweites Malteser-Datennetz können die Mitarbeiter dann auf die Applikationen und ihre gewohnten Anwendungen zugreifen.

Der Betrieb des Corporate Network sowie des Rechenzentrums sollte von einem professionellen Dienstleister übernommen werden. Die Malteser bündeln ihr IT-Personal für die eigentlich wertschöpfende Aufgabe: die Geschäftsabläufe mit Hilfe der IT effizienter auszugestalten.

### Realisierung

Bei der Wahl des ITK-Dienstleisters entschieden sich die Malteser für PIRONET NDH. Das Unternehmen hatte 2004 bereits 29 Standorte der Malteser Trägergesellschaft miteinander vernetzt. Neben den positiven Erfahrungen bei diesem früheren Projekt gab auch die Tatsache den Ausschlag, dass PIRONET NDH ein eigenes Hochsicherheitsrechenzentrum betreibt. Somit kommunizieren die Malteser bei allen Fragen des Anwendungsbetriebs und beim Netzausbau für neue Standorte nur noch mit einem Dienstleister. So sind auch unklare Zuständigkeiten bei technischen Angelegenheiten ausgeschlossen.

Der Ausbau des kompletten Unternehmensnetzes erfolgte von Juli 2005 bis März 2006 im laufenden Betrieb. „Besonders an kritischen Standorten, wie unseren Kliniken und Rettungswachen, war entscheidend, dass der Umbau das Tagesgeschäft nicht gestört hat. PIRONET NDH hat sich hierbei als zuverlässiger und flexibler Partner bewährt“, so Bernd Christoph Meiseith. Heute erstreckt sich das Malteser-Netz über bundesweit mehr als 250 Standorte mit 4500 angeschlossenen PC-Arbeitsplätzen/ Endgeräten und etwa 7000 registrierten Nutzern.



Dabei stellen die einzelnen Niederlassungen völlig unterschiedliche Anforderungen an das Datennetz. Während Kliniken hochvolumige Datenmengen übertragen, etwa in Formen von digitalen Röntgenbildern, und hohe Leistungszusagen benötigen, kommen Wachen des Malteser Hilfsdienstes mit der Bandbreite eines DSL- oder ISDN-Anschlusses aus.

Mit Hilfe der MPLS-Technologie (Multiprotocol Label Switching) sorgt PIRONET NDH dafür, dass alle Bereiche die erforderliche Leistung abrufen können. MPLS gibt echtzeitkritischen Anwendungen Vorrang im Netz und sorgt für jederzeit schnellen Zugriff. Der Datenverkehr wird über das mehrfach gesicherte Corporate Network via PIRONET NDH Backbone transportiert.

### Resümee und Ausblick

Die Strategie der Malteser, die Administration von Netz und Anwendungen auszulagern, zahlt sich aus. So sparte die Gesundheitsorganisation 20 Prozent der Kosten gegenüber der Alternative Eigenbetrieb. „Wir nutzen hierbei die spezifischen Stärken von PIRONET NDH als ITK-Spezialist. Das verschafft uns zugleich die Beweglichkeit, unser strategisches Kernprojekt voranzutreiben: die Geschäftsprozesse durch IT wettbewerbsfähiger zu machen“, erläutert IT-Chef Meisheit.

Gleichzeitig profitieren die Malteser von der Sicherheitstechnik des PIRONET NDH Datacenters, denn gerade angesichts der strengen Datenschutzbestimmungen werde der Betrieb eines eigenen Rechenzentrums immer teurer, so Meisheit. „Sicherheit hört ja nicht bei Firewall und Virenschutz auf, sondern umfasst auch wichtige physikalische Faktoren wie aufwändige Brandschutzmaßnahmen oder eine mehrstufige Notstromversorgung, strenge Zugangskontrollen über spezielle Sicherheits-schleusen und einen 24-Stunden-Wachdienst.“

Das Resümee des CIO fällt darum positiv aus: „Durch die Strategie, unsere ITK-Infrastruktur zu zentralisieren und gezielt auszulagern, können wir als Unternehmens-IT unserer Organisation deutlich mehr Leistung zu geringeren Kosten bieten. Unsere ITK-Landschaft kann neue Standorte ohne Zeitverzug integrieren. Das ist ein entscheidender Vorteil im zunehmenden Wettbewerb auf dem Gesundheitsmarkt.“

### Projektdata im Überblick

- Implementierung, Betrieb und Wartung MPLS-Netz
- Anbindung von mehr als 250 Standorten mit über 4500 Arbeitsplätzen und Endgeräten
- IPsec Verschlüsselung
- Zentraler Anwendungsbetrieb (KIS, SAP, etc.) im Hochleistungsrechenzentrum
- Einsatz Citrix-Plattform mit Office, Exchange, Ticketsystem
- Zentraler, gesicherter Internetzugang im Datacenter
- Roll-out des Netzes: 9 Monate

### Vorteile

- 20 % Kostensenkung, flexiblere Standorteinbindung
- Rund-um-die-Uhr Service und Support
- Garantierte Leistungszusagen
- Ressourcenfokussierung auf werttreibendere Aktivitäten
- Netztechnologie für künftige Mehrwertdienste (Telematik, elektronische Gesundheitskarte, Voice over IP)