



PLAIN IT

Militärstrasse 5
CH-3600 Thun

Telefon +41 (0)33 224 01 24
Fax +41 (0)33 224 01 25

inbox@plain-it.ch
www.plain-it.ch

REFERENZ CASE

LOGICARE



QUALITATIV HOCHSTEHENDE IT DIENSTLEISTUNGEN IM SPITAL

LOGICARE AG ERBRINGT MIT HILFE DER SERVICE MANAGEMENT LÖSUNG VON CHERWELL® QUALITATIV HOCHSTEHENDE IT DIENSTLEITUNGEN IM BEREICH SUPPORT UND SERVICE DESK FÜR LEISTUNGSERBRINGER IM GESUNDHEITSWESEN.

Hierbei werden rund 6000 Benutzerinnen und Benutzer mit den auf die Spitalbedürfnisse zugeschnittenen Anwendungen und deren zugehöriger Informatik-Infrastruktur unterstützt. Über einen zentralen Service Desk werden die Kunden der Logicare an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr kompetent beraten.

Logicare als spezialisierter IT-Dienstleister im Gesundheitswesen bietet umfassende Lösungen für den Spitalbereich, Kliniken, Spitex sowie Diagnostikunternehmen an. Die erbrachten Dienstleistungen im Informatikumfeld sind individuell anpassbar und flexibel auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten als auch auf die spezifischen Business Prozesse abgestimmt. Zu den Kompetenzen von Logicare zählen Einführung und Betrieb von Klinik-Informationssystemen, Radiologie-Anwendungen, Labor-Informationssysteme, Schnittstellen- und Administrativsysteme. Das Angebot umfasst neben der Beratung und der Umsetzung von Projekten, IT-Sourcing sowie Schulungen inklusive eLearning.

AUSGANGSLAGE

Die bis dahin eingesetzte Lösung zur Bearbeitung von Tickets konnte die Bedürfnisse von Logicare zur Unterstützung der IT Service Management Prozesse nicht mehr vollumfänglich abdecken. Durch zunehmenden Kundenzuwachs und die Einführung neuer IT Service Management Prozesse stiegen auch die Anforderungen an die bestehende Lösung. Hierbei wurde festgestellt, dass eine Anpassung an die Bedürfnisse nur mit enormen Aufwand und den damit verbundenen hohen Kosten realisiert werden konnte. Die bestehende Lösung stellte sich als wenig flexibel heraus um eigenständig erfolgreiche Anpassungen durchführen zu können.

ZIELSETZUNG UND PROJEKTENTSCHEID

Basierend auf der Ausgangslage entschied sich Logicare für eine Ausschreibung, um eine neue und zeitgemässe flexible Service Management Lösung zu evaluieren. Im Rahmen eines Pflichtenheftes wurden aufgrund der gemachten Erfahrungen die Anforderungen an eine zukünftige Lösung in einem Kriterienkatalog mit entsprechender Gewichtung festgehalten. Im Zentrum des Interesses stand hierbei die ideale Abdeckung der IT Service Management Prozesse, welche durch die zukünftige Lösung bereits bestens «out-of-the-box» standardmässig abdeckt als auch mandantenfähig ist. Änderungen hinsichtlich der Anpassbarkeit sollten einfach und selbständig, ohne zu programmieren, realisiert werden können. Hierbei sollten durch den Einsatz der neuen Lösung Einsparungen bei den Lizenz-, Wartungs- und Anpassungskosten erzielt werden.

Die finale Entscheidung fiel letztlich deutlich zugunsten von Cherwell Service Management® zusammen mit der von der PLAIN IT AG offerierten Lösung aus, die als umfassendes Paket mit Beratungs- und Unterstützungsleistungen angeboten wurde. In diesem Zusammenhang kommentierte Michèle Waeber den Entscheid zugunsten von Cherwell Service Management® und der PLAIN IT AG als kompetenter Lösungsanbieter von Cherwell entsprechend:

«Die Lösungseigenschaften von Cherwell Service Management® sind das eine. Für das Projekt war es uns wichtig, dass unser Partner ausreichend Kompetenz und Erfahrung für das Vorhaben mitbringt.»

DIE PROJEKTUMSETZUNG

Während der Projektinitialisierung sowie innerhalb der Konzeptionsphase wurden die Anforderungen als auch deren Umsetzung im IT Service Management System diskutiert und präziser spezifiziert. Wegen eines anspruchsvollen Zeitplanes, stellten die Prozess- und Datenaufbereitungsvorlagen der PLAIN IT AG eine grosse Hilfe innerhalb der Konzeptionsphase für den weiteren Projektverlauf dar. Während den Konzeptionsworkshops konnten die Prozessvorlagen, welche die «out-of-the-box» ITIL®-Prozesse dokumentieren, zeitsparend und effizient an die Prozesse von Logicare angepasst werden. Diese ergaben darüber hinaus den Mehrwert eine aktuelle Prozessdokumentation zu erhalten, in der das Delta der vorgenommenen Abweichungen zur standardmässigen «out-of-the-box» Systemkonfiguration gleich mit dokumentiert wurde.

«Es war sehr wichtig, dass uns die PLAIN IT AG bei der Umsetzung der Anforderungen, welche vom Standard abwichen, über deren Risiken und Konsequenzen aufklärte. Dabei konnte der Berater der PLAIN IT AG durch seine Erfahrung und Kompetenz glaubhaft, bei den teilweise vom Standard abweichenden Anforderungen, abraten. Dies war für den Projekterfolg entscheidend. Hätte die PLAIN IT AG teilweise von der Umsetzung von Anforderungen nicht abgeraten, hätte ein grosses Risiko für einen Projektmisserfolg bestanden», kommentiert Michèle Waeber. «Diese Aufgabe wurde durch die PLAIN IT AG ausgezeichnet erfüllt».

INTERVIEW MIT MICHÈLE WAEBER, LEITERIN OPERATIONS UND MITGLIED DER GESCHÄFTSLEITUNG, LOGICARE AG



Was war Ihr Beweggrund, eine Service Management Lösung bei Ihnen einzuführen?

Nach einer Analyse stellte sich heraus, dass die alte Lösung als zu starr und wenig flexibel empfunden wurde, um unsere aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse vollständig abdecken zu können. Die alte Lösung konnte die neuen Anforderungen nicht mehr erfüllen und entsprechend so nicht mehr weiterentwickelt werden. Die Einführung und der Wechsel auf ein neues Release hinsichtlich des Aufwandes und der Kosten wären gleichgekommen mit der Neueinführung eines neuen Service Management Tools. Darüber hinaus sollten weitere Prozesse innerhalb unserer Organisation eingeführt werden, welche mit der neuen Service Management Lösung „out-of-the-box“ unterstützt werden sollten. Abweichungen zur standardmässigen «out-of-the-box» Konfiguration sollten mit einem minimalen Aufwand realisiert werden können.

Was hat Sie an Cherwell begeistert und überzeugt, diese Lösung bei Ihnen zu implementieren?

Die meisten Lösungen sind komplex und aufwendig wenn es um die Anpassung an die eigenen Bedürfnisse geht. Die Anpassbarkeit von Cherwell dagegen lässt eine einfache und effektive Umsetzung an die festgelegten Anforderungen zu. Hierzu sind keine Programmierkenntnisse erforderlich. Neben einem modernen „Look and Feel“ sowie dem modularen Aufbau der Service Management Lösung befindet sich Cherwell auf der Höhe der Zeit und entspricht damit dem neuesten Stand der Technik. Das gute Preis- / Leistungsverhältnis hat den positiven Eindruck bestätigt und die Entscheidung im Nachhinein bestätigt.

Wie beurteilen Sie die Umsetzung des Projekts, welches die PLAIN IT AG in Ihrem Auftrag realisiert hat? Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der PLAIN IT AG?

Die PLAIN IT als Partnerin ist Profi in der Umsetzung von Service Management Lösungen. Das Vorgehen und die Unterstützung im Projekt waren sehr professionell organisiert.

Was sind die Lessons learned aus dem Projekt? Wo lagen die Schwierigkeiten?

Zu den Schwierigkeiten zählten die internen Aufwände die innerhalb des Projektes etwas unterschätzt wurden. Aus dem Projektverlauf ergab sich, zukünftig längere Testphasen mit einzuplanen.

Welchen mess- und spürbaren Nutzen sehen Sie seit der Einführung?

Mit der Ausbaubarkeit von Cherwell sind wir auch auf zukünftige Anforderungen vorbereitet. Mit der Service Management Lösung von Cherwell haben wir ein modernes Tool erhalten, welches auf innovativer Technologie aufbaut.

Was ist Ihr «Lieblingsfeature/Prozess/Mechanismus» von Cherwell?

Zur Auswertung und Analyse von Trends ist die integrierte Reportfunktion bei der Erstellung von Reports sehr flexibel und mit dem Wizard einfach zu erzeugen. Durch Darstellen der relevanten KPIs habe ich jederzeit einen Überblick über den laufenden Betrieb.

In welchem Bereich möchten Sie Cherwell in Zukunft noch (vermehrt) einsetzen?

Weitere Prozesse innerhalb unserer Organisation sollen eingeführt und auf der Basis von Cherwell entsprechend unterstützt werden.