

Erfolgsgeschichte

Spezialausgabe zum erfolgreichen Outsourcing der PDAG-Infrastruktur

Der Newsletter der HINT AG

HINTergrund

Sehr geehrte Leserin

Sehr geehrter Leser

Haben Unternehmen eine Seele? Ich denke, ja. Sie ist sehr vielschichtig. Die Mitarbeitenden machen sie aus, die innerhalb des Unternehmens bestimmten Prozessen folgen, die von der IT gestützt werden. Fällt die IT aus oder gerät sie an den Rand des organisatorischen Wahnsinns, droht die Seele des Unternehmens zu erkranken.

Die Verantwortlichen der Psychiatrischen Dienste Aargau AG haben frühzeitig die Zusammenhänge erkannt und nach einer Lösung gesucht. Anstatt erheblich in die eigene IT-Abteilung zu investieren und Mittel einzusetzen, die dann im Kerngeschäft, dem Erbringen psychiatrischer Leistungen, fehlen würden, entschloss sich das Unternehmen zu einem Full Outsourcing an die HINT AG. Der vorliegende Newsletter zeigt, wie der Wechsel abgelaufen ist und welchen Nutzen die neue IT-Strategie bereits gestiftet hat. Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre!

HINT AG

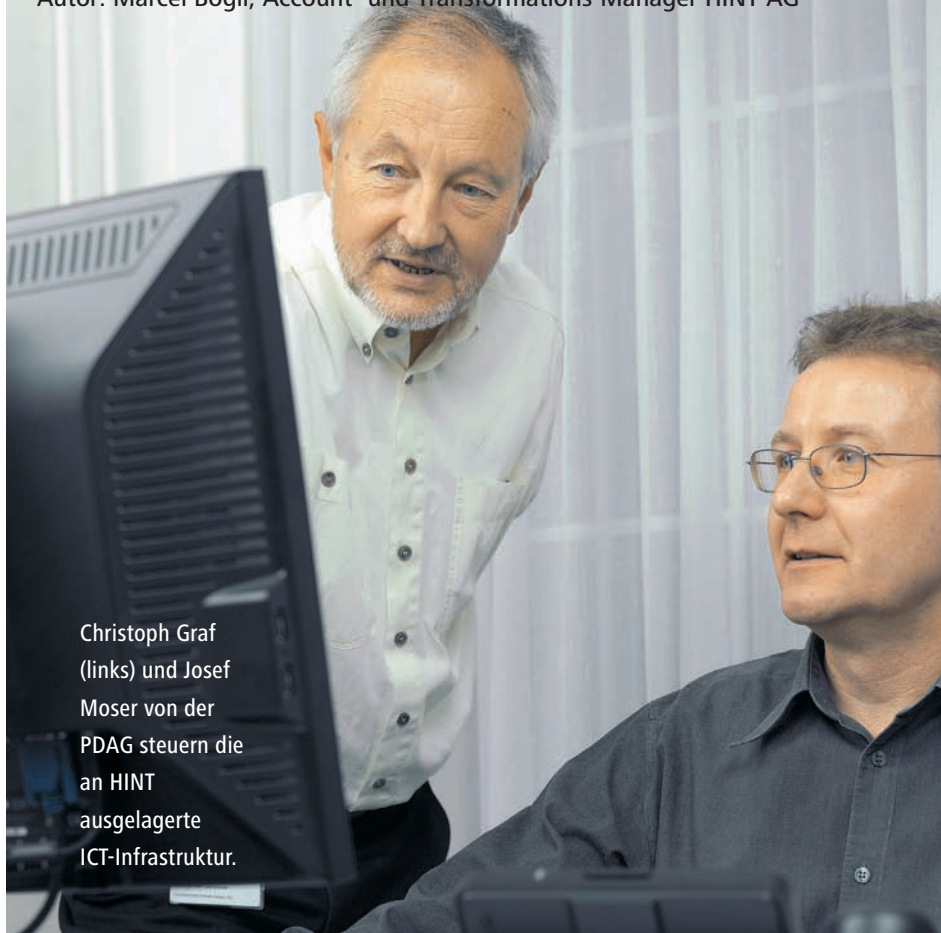
Pascal Fraenkler

Bereichsleiter Customer Management

Heilsame Therapie für die IT

Eine organisch gewachsene IT, ein unterdotiertes IT-Team und steigende Anforderungen an die gesamte IT-Infrastruktur: Für die Psychiatrischen Dienste Aargau AG (PDAG) erwies sich das Auslagern ihrer ICT-Infrastruktur als heilsam.

Autor: Marcel Bögli, Account- und Transformations-Manager HINT AG



Christoph Graf (links) und Josef Moser von der PDAG steuern die an HINT ausgelagerte ICT-Infrastruktur.

HINTAG



Christoph Ziörjen, CEO der PDAG, ist mit der Auslagerung an die HINT AG heute sehr zufrieden.

«DER ICT-BETRIEB GEHÖRT NICHT ZU UNSEREN KERNKOMPETENZEN. SOMIT HAT DIE AUSLAGERUNG AN HINT EINEN WICHTIGEN BEITRAG FÜR UNSERE PATIENTEN GELEISTET.»

Die Zeit scheint stillzustehen unweit des Bahnhofs Brugg, in Windisch, auf dem Areal des ehemaligen Franziskanerklosters Königsfelden. Die Bäume im weitläufigen Park ducken sich unter dem wolkenbehangenen Himmel, bewegen ihre Krone im Wind; der vom Regen noch feuchte Boden hat Geschichte aufgesogen. Hier lagerten einst römische Legionäre, wurde ein Habsburger König ermordet, was zur Errichtung des Klosters führte, das 1528 aufgehoben und in ein Kranken- und Armenhaus umgewandelt wurde. Die Gebäude der Klinik Königsfelden – eine der ersten und stattlichsten Bauten des jungen Kantons Aargau im ausgehenden 19. Jahrhundert – liegen ruhig im Morgen. Die Stille, sie täuscht den Stillstand nur vor; die Psychiatrische Klinik

Königsfelden ist 2004 Teil einer Unternehmung geworden, die es sich zum Ziel gemacht hat, die psychiatrische Grundversorgung für die 600 000 Menschen des Kantons umfassend und konsequent zu erneuern, in einer Zeit, in der psychisch Kranke nicht mehr werden, jedoch früher diagnostizierbar und besser behandelbar sind. Nahe beim Menschen sein, ambulant oder stationär: So wandeln sich die Psychiatrischen Dienste Aargau AG (PDAG) zu einem zeitgemässen, modernen Leistungserbringer im Gesundheitssystem. Dieser Wandel ist tiefgreifend; CEO Christoph Ziörjen hat die Vielzahl von Projekten und Initiativen in elf strategische Stossrichtungen zusammengefasst. Eine davon war die Umwandlung der IT, die vom Erneuerungssog mitgerissen zu werden drohte. Zudem verstärkte sich laufend der Druck des Gesetzgebers, der Bundesbehörden und der Krankenkassen nach mehr Dokumentation, mehr Zahlenmaterial, mehr Administration.

Zunehmende Bedeutung der IT

«Inzwischen verbringen Ärzte und Pflegepersonal oft bis zur Hälfte ihrer Arbeitszeit am Computer», sagt Christoph Ziörjen. Er bedauert diese Entwicklung, die es immer schwieriger mache, den Patienten genügend Zeit zu widmen. Der Computer sei ein praktisches Instrument, das Arbeits- und Kommunikationsabläufe rationalisieren und beschleunigen könne, sagt er, zugleich führe genau das zu neuen, höheren Ansprü-

chen: «Immer mehr Daten müssen immer schneller geliefert werden.» Zunehmend erwies sich die heterogene, organisch gewachsene Infrastruktur der PDAG als Hemmschuh; zu viele unterschiedliche Systeme, Programme und viele Spezialanwendungen machten es dem fünfköpfigen IT-Team des im Umbau begriffenen Unternehmens immer schwerer, adäquat auf die Anforderungen seiner internen Kunden zu reagieren und Störungen in kürzester Zeit zu beheben.

Outsourcing versus IT-Abteilung

Kaum in eine AG umgewandelt, stand das Unternehmen vor der Frage, ob es in eine zeitgemässe ICT-Infrastruktur investieren und gleichzeitig die IT-Abteilung aufstocken wollte oder ob man den Betrieb der gesamten, im Keller des Hauptgebäudes stehenden Serverlandschaft in andere Hände übergeben wollte. Für Christoph Ziörjen lag die Antwort auf der Hand: Ein strategisches Outsourcing sollte es sein, «denn der Betrieb einer ICT-Infrastruktur ist nicht unsere Kernkompetenz». Reine Kostengründe standen demnach nicht im Vordergrund, vielmehr das Entlasten der PDAG von komplexen und kritischen Aufgaben, die nicht zu den Kernkompetenzen zählen und zudem langfristig nicht auf kostengünstige Art und Weise aus eigenen Kräften abgedeckt werden können. Weiter ging es den Verantwortlichen der PDAG um die Stärkung der Verfügbarkeit und das Sicherstellen der Flexibilität. Die →

HINT AG: Die Sprache der Health-IT

Die HINT AG (www.hintag.ch) ist vor kurzem von Aarau nach Lenzburg umgezogen, unweit des Bahnhofs in das Bürogebäude Seetal. Sie zählt zu den führenden IT-Unternehmen im Gesundheitsbereich; sie bietet ein umfassendes Produkte- und Leistungsportfolio an, das auf die Bedürfnisse von Kliniken und anderen Institutionen im Gesundheitsbereich zugeschnitten ist. Sichere, hochverfügbare und einfach in die bestehenden Health-Prozesse einzubindende Lösungen zu einem vernünftigen Preis – das ist die Spezialität der HINT AG. Ihre Fachleute kennen sich in allen Belangen der Health-IT aus und wissen um die alltäglichen Sorgen der Ärzte, des Pflegepersonals und der Spitalleitung. Die 2004 aus den IT-Abteilungen von vier Aargauer Spitälern hervorgegangene HINT AG ist stark im Wachstum begriffen, zählt aktuell 70 Mitarbeitende und betreut mehr als 5000 User sowie rund 4000 Clients.



PDAG: Im Dienst der Psyche

Die Psychiatrischen Dienste Aargau AG (PDAG) (www.pdag.ch) mit ihren Direktionen Psychiatrische Klinik Königsfelden (PKF), Externer Psychiatrischer Dienst (EPD) und Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst (KJPD) untersuchen, behandeln und betreuen psychisch Kranke aller Altersgruppen mit sämtlichen psychiatrischen Krankheitsbildern. Ein massgeschneidertes Angebot (stationär, tagesstationär, ambulant) garantiert die Behandlungsart, die zum Patienten, zu seiner Krankheit und Lebenssituation passt. Zu den weiteren Tätigkeiten gehören Notfalldienst und Krisenintervention. Für die PDAG arbeiten an 20 Standorten rund 950 Personen in über 40 Berufen. Sie leisten mehr als 140 000 Pflagetage bei einem Gesamtaufwand von 92 Millionen Franken. Die PDAG sind ebenfalls Aus- und Weiterbildungsort für Ärzte (Psychiater), Pflegepersonal und weitere Berufe. Seit 2004 sind die PDAG eine Aktiengesellschaft im Eigentum des Kantons Aargau.

zunehmenden Anforderungen an die Datensicherheit und die Verfügbarkeit rund um die Uhr waren zudem je länger, je schwieriger zu bewältigen. Die IT sollte die Prozesse der PDAG effizient unterstützen, mit dem Unternehmen mitwachsen können, dessen Erneuerung noch lange nicht abgeschlossen ist. So rückte Outsourcing in den Fokus. «Die Zusammenarbeit mit einem externen Partner war die einzig vernünftige Strategie», fasst Christoph Ziörjen die Überlegungen zusammen, die in ein umfassendes Evaluationsverfahren mündeten. Mehrere Anbieter standen in der engeren Auswahl. Die HINT AG, mit der die IT-Abteilung bereits in Teilprojekten zusammengearbeitet

hatte, überzeugte schliesslich durch ihr profundes Know-how im Gesundheitswesen, in der technischen Expertise und durch das beste Preis-Leistungs-Verhältnis. Referenzauskünfte bei Spitälern, die ihre Infrastruktur bereits an HINT ausgelagert hatten, und die augenscheinlich wirtschaftliche Stabilität des Aargauer Outsourcing-Dienstleisters stützten den Entscheid zusätzlich.

Keine Entlassungen

Die PDAG mit ihren rund 1200 Usern an rund 650 Arbeitsplätzen, mehr als 70 zentral mit Hilfe von Citrix betriebenen Applikationen, 700 PCs, knapp 300 Printern, 200 PDAs und Smartphones sowie rund 1500

Netzwerkports war eine Herausforderung, der sich das Team der HINT gerne stellte. Im Frühjahr 2008 startete ein Vorprojekt, in dem die aktuelle Lage sorgfältig analysiert wurde. Die IT-Landschaft der PDAG war im Umbruch begriffen, gleichzeitig sollte sie ausgelagert werden. Eine Situation, die schliesslich durch intensive Beratung und eine detaillierte Projektübersicht mit Priorisierung entspannt werden konnte. Gleichzeitig wurde die weitere vertragliche Zusammenarbeit fixiert. Sie umschloss auch die Übernahme von drei Mitarbeitenden der IT-Abteilung der PDAG. Zwei verblieben im Unternehmen und konnten sich neuen Aufgaben widmen. Anstatt sich mit Routi-



In der Klinik Königsfelden (Bild) erhalten Menschen in seelischer Not kompetente Hilfe.

neuaufgaben rund um die Betreuung der Infrastruktur im Keller des Hauptgebäudes zu beschäftigen, sollten sich die kurz vor der Transformation hinzugestossenen IT-Manager Christoph Graf und sein Kollege Josef Moser künftig mit kliniknahen IT-Projekten wie etwa einem Klinikinformationssystem (KIS) und mit der Steuerung des neuen Outsourcing-Dienstleisters beschäftigen. Ein Entscheid, der sich als richtig erwiesen hat: «Wir haben mehr Freiheit für die weitere strategische Entwicklung unserer IT gewonnen», resümiert Christoph Graf, «und mit der HINT AG einen zuverlässigen, kompetenten Partner, der auf unsere Wünsche rasch einget.»

Jede Umstellung birgt Risiken

Der Anfang war jedoch hart gewesen. Anders hätte es Christoph Graf nicht erwartet, «denn bei einem solchen technischen Hosenlupf gibt es immer genügend Dinge, die krummlaufen können». Kommt noch hinzu, dass jedes Spital, jede Institution im Gesundheitswesen über ihre ureigene, in der Regel auch äusserst heterogene ICT-Landschaft verfügt (siehe Artikel «Diskrete Health-IT»), die beim Umzug in das Rechenzentrum des neuen Outsourcing-Dienstleisters zwangsläufig einige technische Fallstricke bereithält. So mussten beim Umzug der PDAG-Domäne in die Shared Infrastructure der HINT im Rechenzentrum in Aarau beide Seiten Lehrgeld bezahlen.

Von langer Hand vorbereitet, entfaltete sich schliesslich die eigentliche Migration innert eines langen Wochenendes nach einem mehr als 200 Positionen umfassenden, auf die Minute genau geplanten Drehbuch. Dieses sah nicht nur das Deaktivieren und Aktivieren von Services und Applikationen, sondern auch das umfangreiche Testen der Schnittstellen vor.

Hervorragende Zusammenarbeit

Die Umstellung glückte termingerecht, und das Personal musste keinen Betriebsunterbruch hinnehmen. Dafür zeigten sich bei der Citrix-Farm unerklärliche, zu unterschiedlichen Zeiten auftretende Perfor-

manceprobleme. Der Fehler entschlüpfte den Fachleuten der HINT AG und dem PDAG-Team immer wieder. Lag es an der Datenverbindung mit dem Rechenzentrum? Am Betriebssystem? An der Firmware eines Servers? Oder an einer der zahlreichen Spezialapplikationen? Schliesslich liess HINT einen Citrix-Experten einfliegen, der das Problem mit dem Lastenausgleich in der Citrix-Farm lösen konnte. Als Workaround zügelten die HINT-Fachleute in einem Kraftakt die Software von den hauseigenen Blade-Servern auf Geräte herkömmlicher Bauart. Nun konnten die Benutzer mit den Applikationen genauso schnell und verzögerungsfrei arbeiten, als wären sie lokal installiert.

Christoph Graf und Josef Moser vom IT-Team der PDAG loben die Zusammenarbeit mit der HINT AG. Nicht nur während des Transformationsprojektes, sondern auch im laufenden Betrieb würden Support-Anfragen und Mutationen über den HINT Service Desk – den Single Point of Contact – rasch und kompetent bearbeitet. «Wir sind heute sehr zufrieden», sagt Christoph Graf, «auch sind die zu Beginn belastenden Performanceprobleme heute weitgehend gelöst.» Und er fügt bei: «Die Qualität unserer IT ist markant gestiegen!»

Die Antwort auf die wichtigste Frage

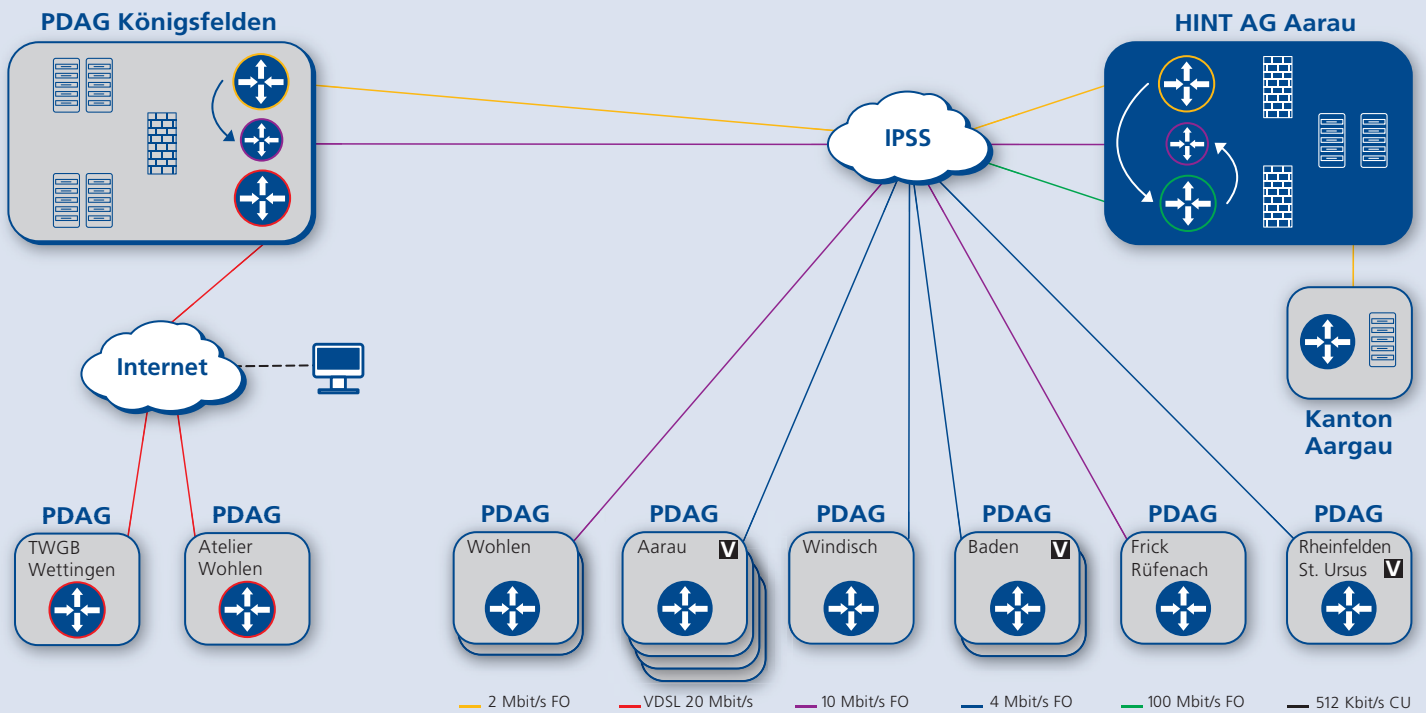
Mittlerweise sind beide Seiten so gut aufeinander eingespielt, dass neue Projekte in der Pipeline stecken. Höchst innovative, wie etwa das FingerprintID-System, das Moser und Graf konzipierten. Die Idee: Pflegende, die sich gemeinsam einen PC teilen, können per Fingerdruck ihre im Hintergrund laufende Citrix-Session freischalten. Zeitraubendes Ummelden entfällt. Weiter soll das sich in der Vorbereitung befindende KIS eine Spracheingabe erhalten.

Fazit: Das IT-Team der PDAG ist zusammen mit den Spezialisten der HINT AG so gut aufgestellt, dass es Mosaiksteinchen um Mosaiksteinchen zur Antwort auf die wichtigste Frage von CEO Christoph Ziörjen zusammenfügen kann: «Was ist der Beitrag für unsere Patientinnen und Patienten?»

Der Autor



Marcel Bögli managte die Transformationsphase und betreut bei HINT den Kunden PDAG.



PDAG: Die technische Lösung

Die HINT AG hat im RZ in Aarau eine Lösung aufgebaut, in deren Zentrum eine Citrix-Farm und verschiedene virtuelle Netzwerke stehen. Die Infrastruktur wird nun laufend weiterentwickelt.

Anders als in anderen Branchen eignet sich die Gesundheitsbranche für eine hochgradige Standardisierung im Rechenzentrum nur bedingt: Zu unterschiedlich ist die jeweilige Umgebung, und höchst anspruchsvoll sind die verschiedenen Benutzergruppen. Die Kunst besteht für den Outsourcer darin, die richtige Balance aus Standards und massgefertigten Services zu finden. Im Falle der PDAG handelte es sich um ein komplexes Projekt, das 20 Standorte umfasste. Seit jeher nutzt das Personal der Kliniken individuell eingerichtete Citrix-Sessions, deren Applikationen von Office bis hin zu selbst geschriebenen, fachspezifischen Programmen vom Keller des Hauptgebäude aus gestreamt wurden. Für die User (siehe Interview mit Dr. Urs Hepp) sollte sich nichts ändern – keine neue Software, keine veränderte Umgebung,

kein neues Login-Prozedere. Mit der Citrix XenApp 5.0 auf Blade-Servern hatte HINT eine äusserst flexible Umgebung gewählt. Unerwartete Probleme mit dem Load Balancing wurden durch den zwischenzeitlichen Umzug auf eine konventionelle Plattform gelöst.

Um die Vorteile der Blade-Technologie (geringerer Stromverbrauch, effizientere Managebarkeit, grössere Skalierbarkeit, weniger Platz im RZ) dennoch nutzen zu können, ist der neuerliche, sanfte Umstieg geplant. Die Systeme sollen laufend umplatziert werden, nachdem sie sich im Testbetrieb bewährt haben.

Die Entwicklung der Infrastruktur steht nicht still. Die Standardisierung der Hardware soll laufend vorangetrieben werden, während die Applikationslandschaft weiterhin individuell gestaltet sein wird.

Das Netzschema der an die HINT AG ausgelagerten PDAG-Infrastruktur (im Bild eine vereinfachte Darstellung) zeigt: Auch komplexe Organisationsstrukturen mit 16 Aussenstellen, darunter mehreren Heimarbeitsplätzen, lassen sich mittels Outsourcing sicher und hochverfügbar auslagern. Rund 1200 PDAG-Nutzer, 70 Applikationen auf Citrix-Basis, knapp 700 PCs, 350 Printer, rund 200 PDAs und Smartphones sind in das Netzwerk eingebunden. Es umfasst rund 1500 Netzwerk-Ports.

«Umstellung im vollen Betrieb»

PD Dr. Urs Hepp, Chefarzt der Direktion EPD, über seine Erfahrungen mit der ausgelagerten IT.

Wie haben Sie den Übergang von der internen IT zur HINT AG erlebt?

Die ganzen Umstellungen mussten im vollen Betrieb erfolgen. Ich stelle mir das vor wie einen Radwechsel beim fahrenden Auto. Für die Benutzer war das Hauptproblem, dass die Geschwindigkeit der Anwendungen über eine gewisse Zeit stark reduziert war und die Arbeit dadurch erschwert wurde. Mittlerweile ist das Problem gelöst. Die Performance ist heute gut.

Wie ist die Qualität der IT-Services?

In letzter Zeit habe ich die IT deutlich weniger wahrgenommen, was ich als positives Zeichen werte. Dass es ab und zu kleinere Probleme gibt, gehört sicher dazu. Für die Arbeitszufriedenheit ist die IT von zentraler Bedeutung. Aus meiner Perspektive hat sich gegenüber früher hier einiges verbessert. Der Service Desk funktioniert gut, die Beratung ist freundlich und kompetent. In relativ kurzer Zeit sind neue Systeme eingeführt worden, zum Beispiel TACS zur vollständigen Leistungserfassung oder PEP zur Personalplanung und Arbeitszeiterfassung. Aus meiner Sicht laufen die Programme gut. Die zentrale Herausforderung für die Zukunft wird die Einführung des Klinikinformationssystem (KIS) sein.



Chefarzt Urs Hepp stuft die Bedeutung der IT für die PDAG als sehr hoch ein.



Kurt Häfliger (links) und Marcel Bögli: PDAG umsichtig in sichere IT-Gewässer begleitet.

Diskrete Health-IT

Marcel Bögli betreute die Transformationsphase des PDAG-Projekts und begleitet den Kunden in seinem Tagesgeschäft als Single Point of Contact. Kurt Häfliger war als Leiter System Engineering für die technischen Belange des Projekts zuständig.

Warum ist die HINT die richtige Outsourcingpartnerin für die PDAG?

Kurt Häfliger: Weil wir die Sorgen und Nöte unserer Kunden aus dem Gesundheitsbereich verstehen. Wir sprechen die Sprache des Spitals, des Pflegeheims, der Institutionen im Gesundheitswesen. Wir kennen die Health-Prozesse, die üblicherweise eingesetzten Applikationen. Kurz: Wir können uns mit standardisierten, kostengünstigen Lösungen und gleichzeitigem Fullservice voll auf unsere Kunden einlassen.

Schliesst Standardisierung eine individuelle Betreuung und massgefertigte Lösungen aus?

Marcel Bögli: Im Gegenteil. Eine standardisierte Infrastruktur bietet die Grundlage für pragmatische, individuelle Lösungen. Schliesslich sind die Bedürfnisse in einem Unternehmen der Health-Branche sehr variantenreich. Vom Arzt bis zum Gärtner muss eine breite Palette an Anspruchsgruppen zufrieden gestellt werden.

Worin unterscheidet sich Outsourcing in der Gesundheitsbranche von anderen Bereichen der Wirtschaft?

Kurt Häfliger: Nebst der bereits erwähnten Vielfalt der Anspruchsgruppen stehen Sicherheit und Verfügbarkeit rund um die Uhr im Mittelpunkt. Die Services müssen extrem stabil sein – je nach System können Störungen für das Personal und damit letztlich auch für die Patienten und Klienten ernsthafte Folgen haben. Deshalb lässt sich mit Fug und Recht behaupten: Die Ansprüche an die IT sind hoch. Nicht zuletzt soll die IT den Klinikalltag so wenig wie möglich behindern, soll quasi «unsichtbar» sein – so können sich Ärzte und Pflegepersonal besser auf ihre Aufgaben konzentrieren. Wenn wir dafür etwa das LED-Blinken von WLAN-Access-Points – es kann unter Umständen Anfälle auslösen – abschalten müssen, dann tun wir dies. Auch wenn uns das zahlreiche Absprachen mit dem Gerätehersteller und Eingriffe in die Firmware des Zugangsgeräts abverlangt.

Impressum

Herausgeber: HINT AG, Bahnhofstrasse 4, 5600 Lenzburg, Telefon 058 404 57 00, info@hintag.ch, www.hintag.ch

Fotos: Martin Guggisberg, zVg (PDAG)

Redaktion, Grafik und Produktion: Infel AG, Zürich