

**„IT-Service-Management im Gesundheitswesen**

**SIEMENS**

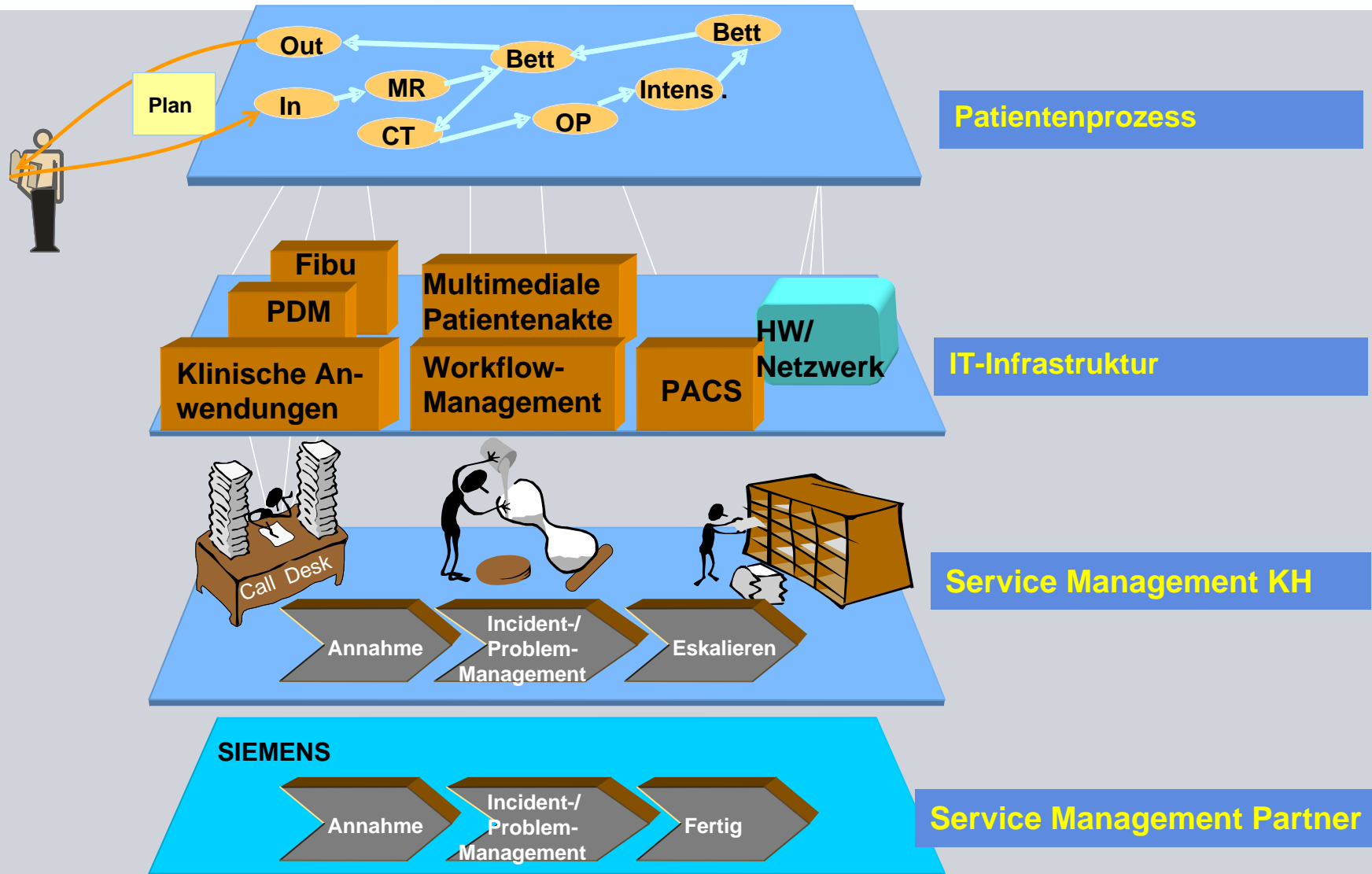
**Nutzenbringer oder Kostentreiber"**

**Siemens AG Medical Solutions  
Jörg Modlmayr**

## Themen

- Prozessuale Einordnung
  
- Prozesstransparenz und Scorecards
  
- Servicemanagement an der Schnittstelle zwischen Krankenhaus und Anbieter
  - Incident- / Problemmanagement
  - Configuration Management Database
  
- Zusammenfassung / Ausblick

## Prozessmodell

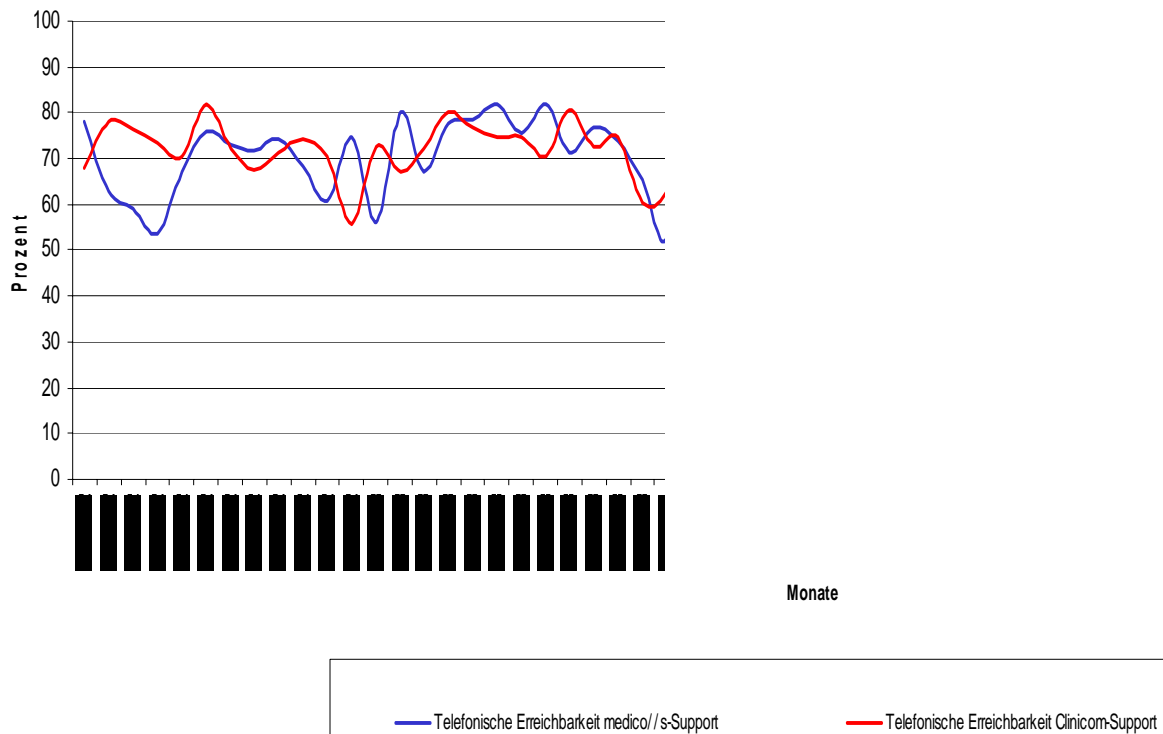


## Themen

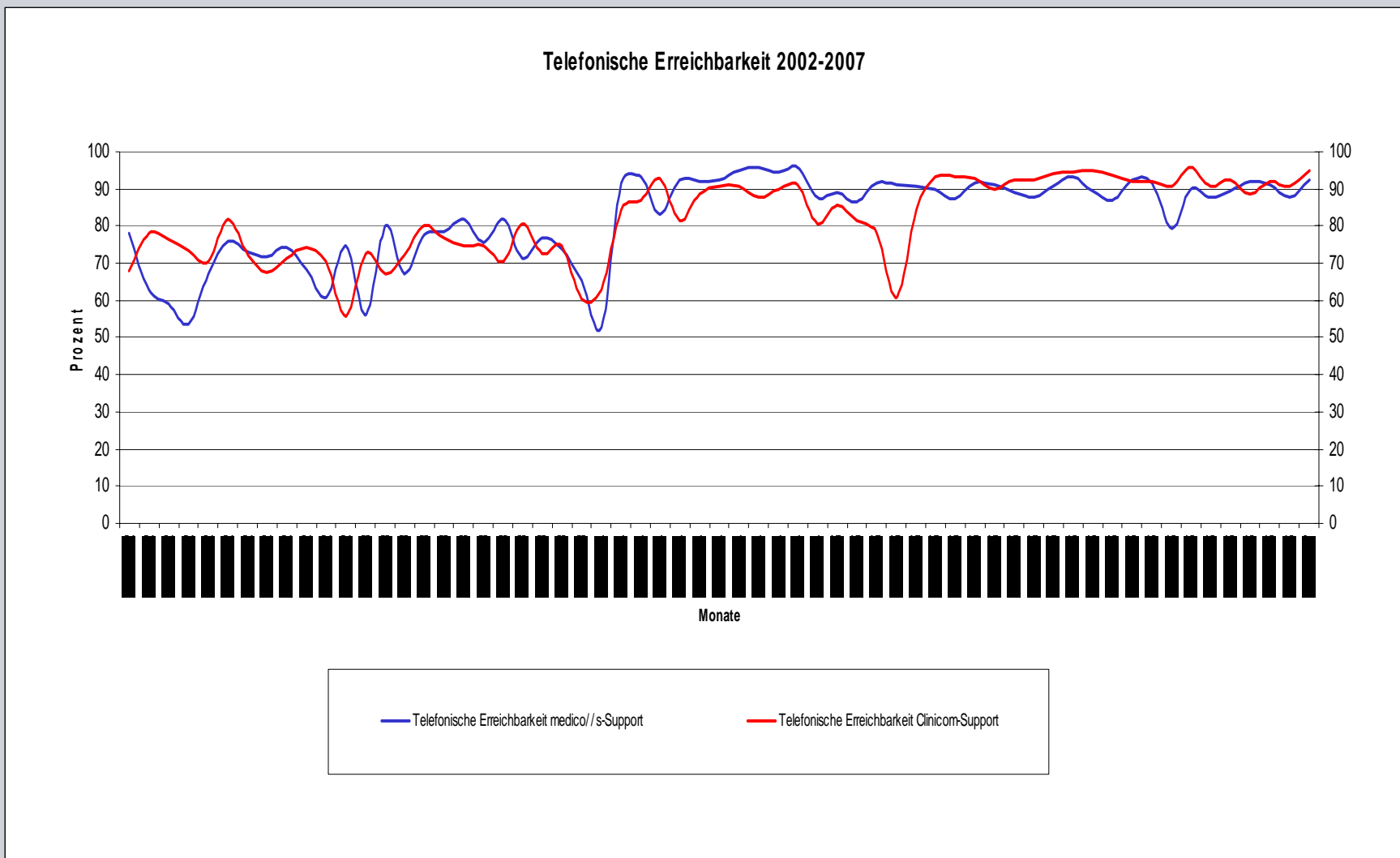
- Prozessuale Einordnung
- **Prozesstransparenz und Scorecards**
- Servicemanagement an der Schnittstelle zwischen Krankenhaus und Anbieter
  - Incident- / Problemmanagement
  - Configuration Management Database
- Zusammenfassung / Ausblick

## Beispiel: telefonische Erreichbarkeit

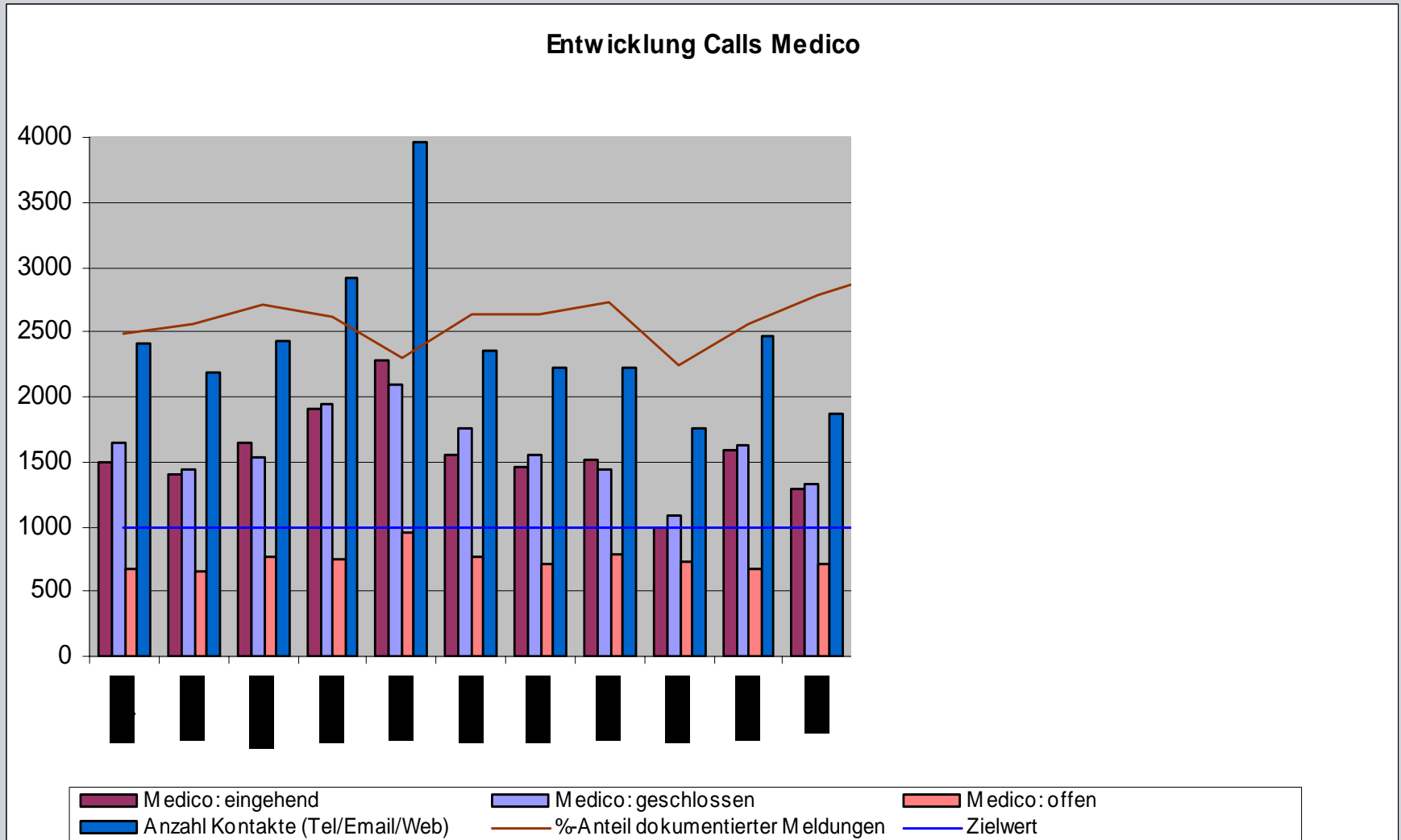
Telefonische Erreichbarkeit 2002-2007



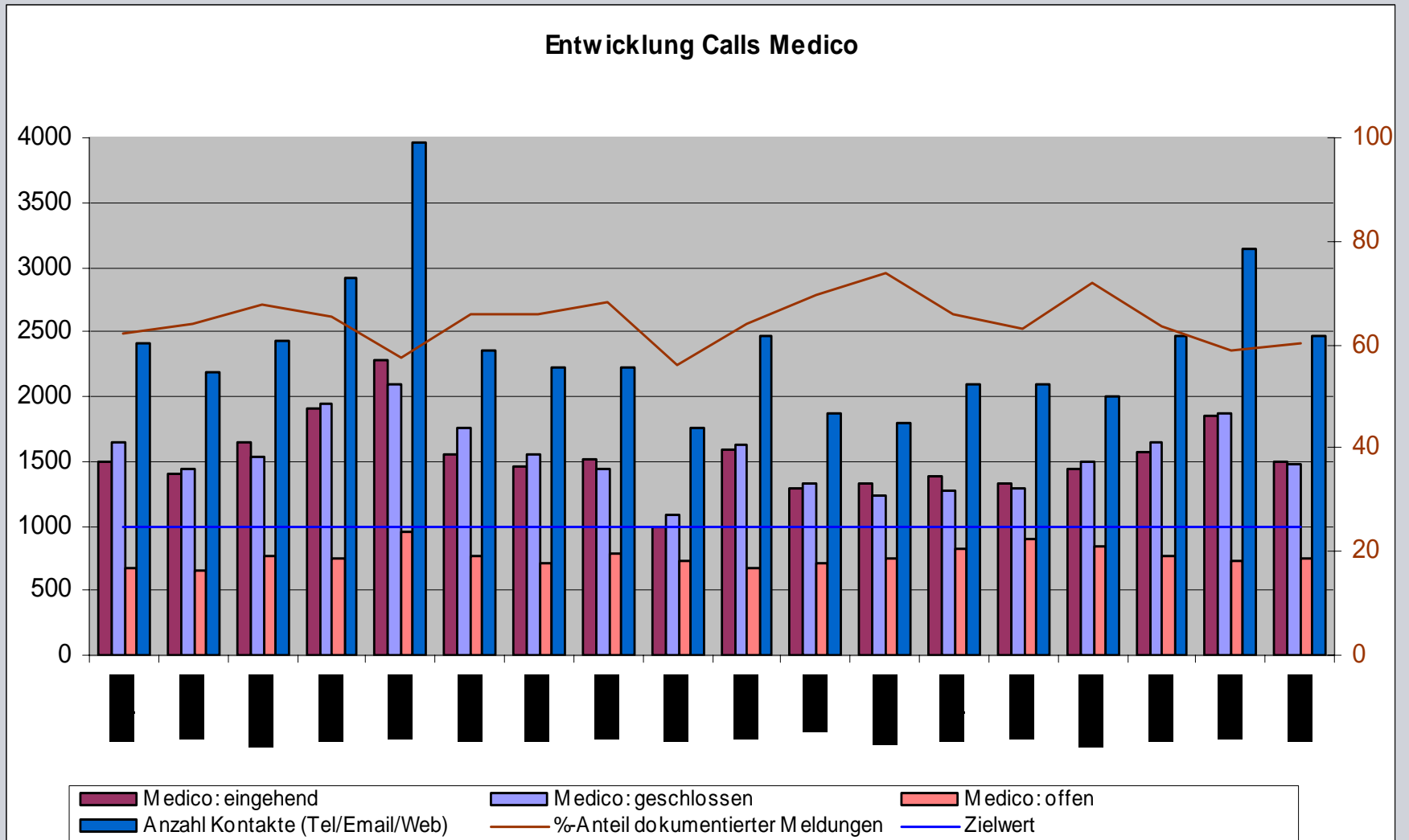
## Beispiel: telefonische Erreichbarkeit



# Callentwicklung im Laufe eines Jahres



# Callentwicklung im Laufe eines Jahres

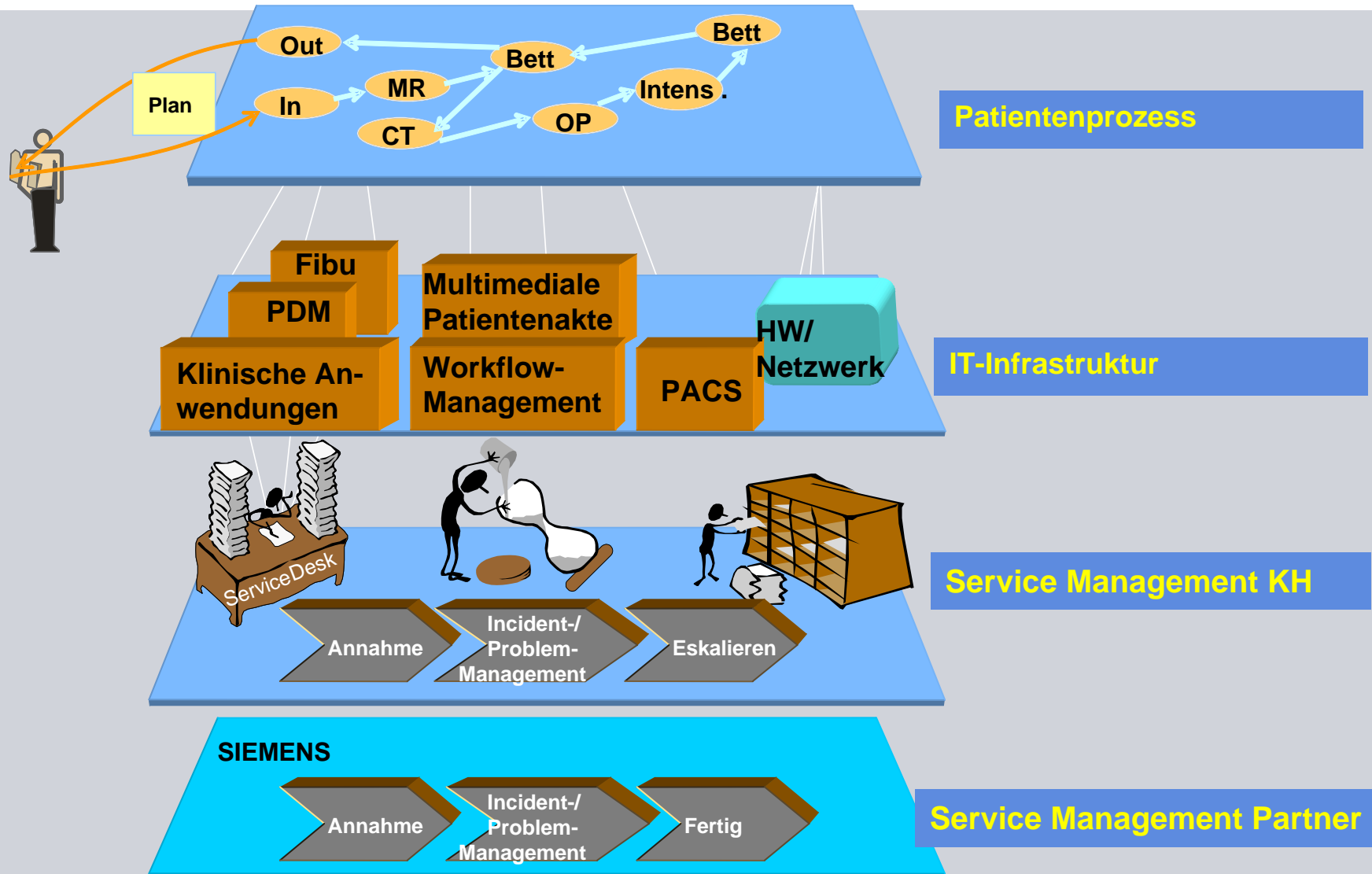




## Themen

- Prozessuale Einordnung
- Prozesstransparenz und Scorecards
- Servicemanagement an der Schnittstelle zwischen Krankenhaus und Anbieter
  - Incident- / Problemmanagement
  - Configuration Management Database
- Zusammenfassung / Ausblick

## Prozessmodell



## Ansatzpunkte Incident-/Problemmanagement




- Informationsinteraktion (Wissensdatenbank, Kundeninformation, etc.)
- Meldungseröffnung (telefonisch / web / email)
- Erreichbarkeit bei Rückfragen
- Transparenz über Bearbeitungsstand

## Ansatzpunkte CMDDB: Remote Information Service

InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28.02.2007 06:38:52 - Microsoft Internet Explorer provided by CAT@Siemens

File Edit View Favorites Tools Help

Address [D:\Folien\InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28\\_02\\_2007 063852.htm](D:\Folien\InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28_02_2007 063852.htm) Go

<b>SIEMENS</b>	<b>Systeminformation vom Mi, 28.02.2007 06:38:52</b>
Systeminformation vom Mi, 28.02.2007 06:38:52  Kunde: WDN System: wd001 Sys-ID: 00000291154d Inst.Dat.: 14.10.2003 Systemzweck: medical/fo  ScriptVersion: 20070110	<p><b>Top Negative Statusmeldungen</b></p> <p> <a href="#">Statistik der Netzwerkbelastung</a></p> <p><b>Top Mögliche Probleme</b></p> <p> <a href="#">Status der Systemsicherung(en)</a>  <a href="#">Freigegebene Verzeichnisse (Samba)</a>  <a href="#">Status des täglichen MEX/DEX-Lauf</a></p> <p><b>Top Positive Statusmeldungen</b></p> <p> <a href="#">Status der täglichen Sicherung(en) auf Band</a>  <a href="#">Status der täglichen Sicherung(en) auf Dateisystem</a>  <a href="#">Letzte Kontrolle einer täglichen Band-Sicherung</a>  <a href="#">Struktur des Dateisystems</a>  <a href="#">Struktur der Datenbank(en)</a>  <a href="#">Auslastung des Systems durch ausgewählte Prozesse</a></p> <p><b>Top Informationen zu dem System</b></p> <p><b>Info</b> <a href="#">Status der überprüfbaren Festplatten im RAID-System</a>  <a href="#">Informationen zu der/den medizinischen Institution(en)</a>  <a href="#">Informationen zum installierten Release der Applikation(en)</a>  <a href="#">Anzahl der Sitzungen pro Modul</a>  <a href="#">Anzahl der Sitzungen pro Datenbank / Applikation</a>  <a href="#">Anzahl der KIS-Verbindungen per Server / FAT-Client</a>  <a href="#">Informationen zum installierten DBMS</a>  <a href="#">Informationen zum Haupthaus / zu den Nebenhäusern</a>  <a href="#">Informationen zu den größten Tabellen</a>  <a href="#">Benchmarkinformationen zum DBMSystem</a>  <a href="#">Informationen zur Hardware und zum Betriebssystem</a>  <a href="#">Laufzeit des Systems / der Datenbank seit dem letzten Neustart</a>  <a href="#">Informationen zu den aktiven Zeitzeonen</a>  <a href="#">Informationen zu den aktiven Netzwerkkarten</a>  <a href="#">Informationen zu den Verbindungen zum System</a>  <a href="#">Informationen zu installierten OS-Patches</a></p> <p><b>Top Status der täglichen Sicherung(en) auf Band</b></p>

Local intranet

## Ansatzpunkte CMDDB: Installierte Applikationen

InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28.02.2007 06:38:52 - Microsoft Internet Explorer provided by CAT@Siemens

Address [D:\Folien\InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28\\_02\\_2007 063852.htm](D:\Folien\InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28_02_2007 063852.htm)

n/a  
n/a  
n/a - n/a n/a

**Top Informationen zum installierten Release der Applikation(en)**

**RELEASE DPS:**

14.00 H14000702191 2007-02-21 10:34:06 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000702131 2007-02-21 10:34:20 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000702071 2007-02-21 10:34:05 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000702051 2007-02-21 10:33:47 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000701311 2007-02-21 10:33:31 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000701291 2007-01-31 12:34:14 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS FAILED  
 14.00 H14000701221 2007-01-31 12:33:59 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS FAILED  
 14.00 H14000701171 2007-01-31 12:33:23 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000701151 2007-01-31 12:33:05 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS SUCCESS

**RELEASE PC\_KUNDE:**

14.00 H14000702191 2007-02-21 10:34:06 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000702131 2007-02-21 10:34:20 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000702071 2007-02-21 10:34:05 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000702051 2007-02-21 10:33:47 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000701311 2007-02-21 10:33:31 Sendar Yula SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000701291 2007-01-31 12:34:14 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS FAILED  
 14.00 H14000701241 2007-01-31 12:33:55 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS SUCCESS  
 14.00 H14000701221 2007-01-31 12:33:59 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS FAILED  
 14.00 H14000701171 2007-01-31 12:33:23 Hans-Jürgen Kobitz SIEMENS SUCCESS

**RELEASE WIBU nt\_wdn\_dps: 5.5.04**

**Top Anzahl der Sitzungen pro Modul**

Datenbank	nt_wdn	Mandant	dps
Datum	Paket	Kommentar	Anz. PCs
28.02.2007	3RD	Interface ID-DIACOS #m:	38
28.02.2007	3RD	Interface QS-Med #m:	13
28.02.2007	ABNT	Patbezog. Briefschreibung #m	100
28.02.2007	DRG	DRG Arbeitsplatz #m	114
28.02.2007	PDM	Patientendatenmanagement:	102
28.02.2007	WIPS	Ambulanz allgemein:	77
28.02.2007	WIPS	Par-301-Datenträgeraustausch:	7
28.02.2007	WIPS	Med. Ambulanz BG Abrechnung #m	1
28.02.2007	WIPS	Berichtswesen DALE-UV #m	8
28.02.2007	WIPS	Abrechnung neutrale Leistungen	2
28.02.2007	WIPS	§301 PKV #m	7
28.02.2007	WIWA	Stationsarbeitsplatz:	93
28.02.2007	WIWA	Laborviewer:	66
28.02.2007	WBAD	WBAD- SAPS/TISS Modul u. Vorl.	3

Local intranet

## Ansatzpunkte CMDDB: Systeminformationen

InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28.02.2007 06:38:52 - Microsoft Internet Explorer provided by CAT@Siemens

Address [D:\Folien\InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28\\_02\\_2007 063852.htm](D:\Folien\InDepthAnalysis based on sysinfo created on 28_02_2007 063852.htm)

7dps\_worlktst 02:26:36

### Top Status der Systemsicherung(en)

Protokoll	Datum	Startzeit	Status	Dauer
log_200701191502	19.01.2007	15:02	Erfolgreich!	01:13:34
log_200701121251	12.01.2007	12:51	Fehlgeschlagen!	01:15:06
log_200612151113	15.12.2006	11:13	Erfolgreich!	01:08:31
log_200612010938	01.12.2006	09:38	Fehlgeschlagen!	01:17:41

### Top Status der täglichen Sicherung(en) auf Dateisystem

Protokoll	Datum	Startzeit	Status	Dauer
log_bup2disk_200702280530	28.02.2007	05:30	Erfolgreich!	01:08:43
log_bup2disk_200702270530	27.02.2007	05:30	Erfolgreich!	01:08:38
log_bup2disk_200702260530	26.02.2007	05:30	Erfolgreich!	01:08:06
log_bup2disk_200702250530	25.02.2007	05:30	Erfolgreich!	01:07:52
log_bup2disk_200702240530	24.02.2007	05:30	Erfolgreich!	01:07:50

### Top Letzte Kontrolle einer täglichen Band-Sicherung

Kein Protokoll zu einer dpsbackup-Testlesung vorhanden

### Top Struktur des Dateisystems

Datensystem / Belegung	Verfügbar von / Beleg	Mountpoint / Verzeichnisse
cluster_root#root	3.8/4 GB /	
5% ██████████	165 MB gesamt	
root1_domain#root	182 / MB / cluster/members...	
28% ██████████	67 MB gesamt	
cluster_var#var	4.0/12.9 GB /var	
69% ██████████	8.8 GB gesamt	
u29_domain#u29	167.0/407.0 GB /u29	
59% ██████████	239.9 GB gesamt	
	245603.29 MB oraclebackup	
u04_domain#u04	24.7/33.9 GB /u04	
27% ██████████	9.0 GB gesamt	
	n/a MB XFBDAT	
	n/a MB dps_1400_oracle9i	
	9222.80 MB dps	
u11_domain#u11	69.5/135.6 GB /u11	
49% ██████████	66.0 GB gesamt	
	895.19 MB pc_integ	
	n/a MB pc_soft	
	5902.57 MB pc_kunde	
	1070.66 MB oracledata1	
	n/a MR nc_inst	

Local intranet

## Themen

- Prozessuale Einordnung
- Prozesstransparenz und Scorecards
- Servicemanagement an der Schnittstelle zwischen Krankenhaus und Anbieter
  - Incident- / Problemmanagement
  - Configuration Management Database
- Zusammenfassung / Ausblick

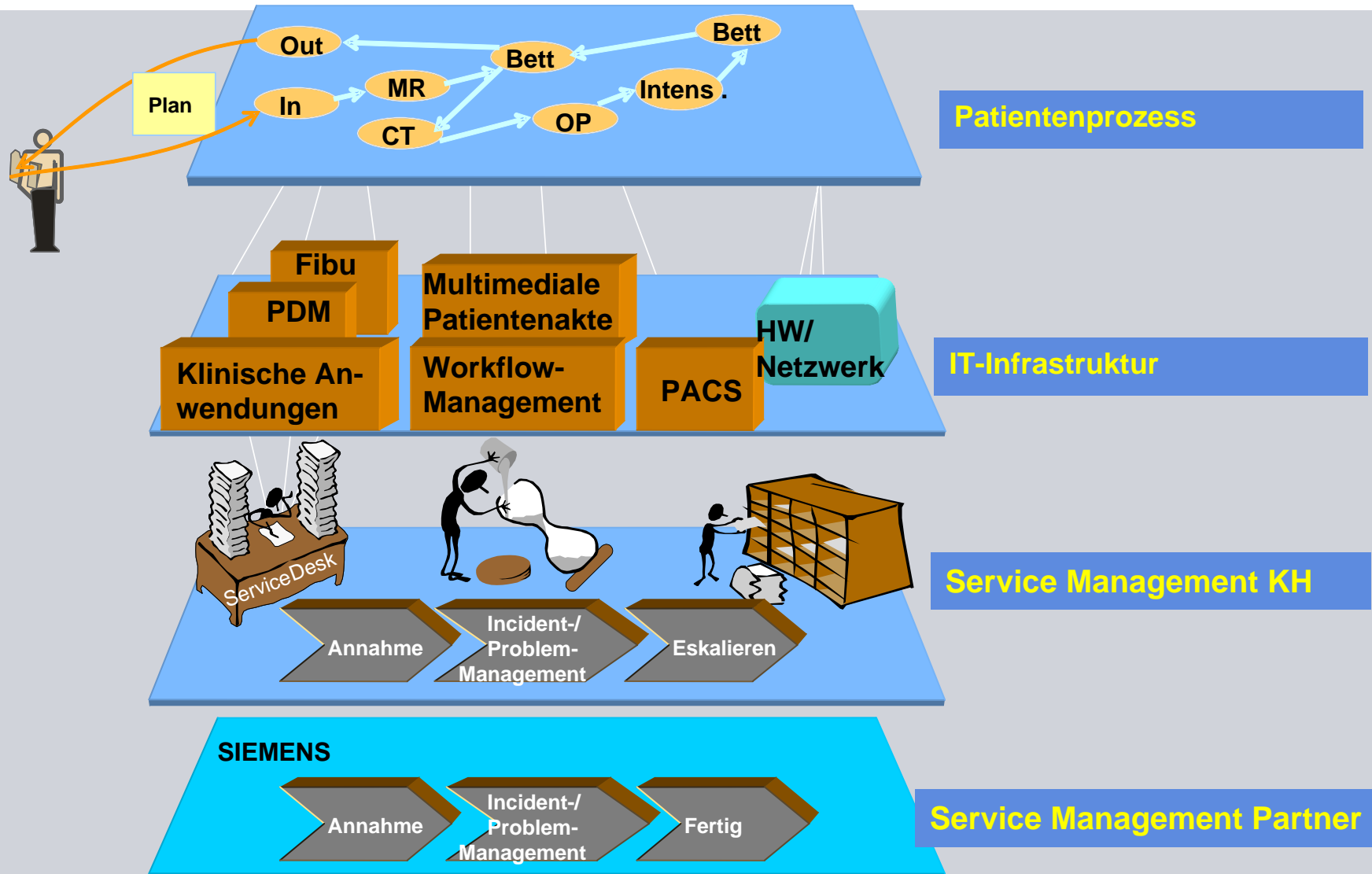
## Zusammenfassung / Ausblick

- Gestaltung der Schnittstelle der Servicemanagement-Prozesse zwischen Krankenhaus und Anbieter ist entscheidend für die Gesamtperformance
  - Meldungsübergabe
  - CMDB
  - Release Management
  - Proaktives Systemmonitoring

=> Vertraglicher Rahmen?



## Prozessmodell



Siemens **Medical**  
**Solutions** that help