

IT-Betrieb bei der pflegen und wohnen Betriebs GmbH INFO AG übernimmt IT-Betrieb und Fachleute



Seit dem 1. Januar
2006 betreut die
INFO AG den IT-

Betrieb des Dienstleisters pflegen & wohnen Betriebs GmbH, der seit neuestem zur Vitanas Hamburg GmbH gehört. Neben einem Plus an Sicherheit, Flexibilität und Effizienz werden durch diesen Schritt erhebliche Kosteneinsparungen im Bereich IT realisiert, die sowohl für das Unternehmen als auch für die Mitarbeiter von Vorteil sind: Die IT Fachleute von pflegen & wohnen wurden durch die INFO AG übernommen.

Hintergrund

pflegen & wohnen ist als Anstalt öffentlichen Rechts ein Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg. Mit zwölf Pflegezentren, zusätzlichen Spezialeinrichtungen der Eingliederungshilfe und Wohnunterkünften für Menschen in sozialer Notlage, leistet pflegen & wohnen soziale Dienste im gesamten Hamburger Stadtgebiet. Um den IT-Betrieb des Unternehmens wieder auf den neuesten Stand zu bringen, aber auch um diesen sensiblen Bereich des Unternehmens auf die angestrebte Privatisierung der Pflegezentren vorzubereiten, suchte der Träger einen Outsourcing-Partner. Wichtige Voraussetzung dafür war eine durchgängige Mandantenfähigkeit des Gesamtsystems sowie eine entsprechende Vertragsgestaltung.

Beratung

Im ersten Step der Ausschreibung, den die INFO AG für sich entscheiden konnte, war klassisches IT Consulting gefragt: Bestandsaufnahme aller unternehmensrelevanten IT Bereiche und entsprechende Lösungsvorschläge, sei es für die Neustrukturierung der Serverlandschaft, für die Aktualisierung der Betriebssysteme, für WAN/LAN-Anwendungen oder Customer Care nach vollzogenem Outsourcing. Das gemeinsam mit der INFO AG erstellte und abgestimmte Konzept für die umfassende Neustrukturierung der Unternehmens-IT war wiederum Grundlage für den zweiten Step der Ausschreibung, der die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen und die Übernahme des kompletten IT-Betriebs von pflegen & wohnen umfasste. Dass wir uns auch hier gegen die Mitbewerber durchsetzen konnten, lag unter anderem an der Zusage, die im Konzept vorgeschlagenen Maßnahmen, das Timing und die zugesagten Service Level hundertprozentig einzuhalten bzw. zu erfüllen. Neben diesem Full Service-Ansatz der INFO AG – Beratung und garantierte Umsetzung – überzeugte vor allem die konsequente Einbindung der IT-Fachleute von pflegen & wohnen.

Know-how

Um eine nahtlose Fortführung des IT-Betriebs zu gewährleisten und das sensible Prozess-Know-how zu sichern, war eine Übernahme der IT-Spezialisten des öffentlichen Dienstleisters durch die INFO AG von An-

fang an gesetzt. Unterstützt von einem Personalberatungsunternehmen wechselten 11 Angestellte die Seiten und bereiteten gemeinsam mit INFO Mitarbeitern die nächsten Schritte der IT-Auslagerung vor. IT Outsourcing, die Optimierung von Geschäftsprozessen, wurde hier als Gemeinschaftsprojekt verstanden – im Interesse des Projekts und im Interesse der Mitarbeiter. Die Leitung des Gesamtprojekts wurde durch einen Projektleiter von pflegen & wohnen und einen Verantwortlichen der INFO AG gemeinsam gesteuert. Roman Malina, Netzwerk-Administrator (ehemals pflegen & wohnen, jetzt INFO AG): „IT Outsourcing wird in der Regel mit Entlassungen gleichgesetzt. Im Fall pflegen & wohnen zeigt sich, dass eine Effizienzsteigerung im IT-Bereich ohne die Einbindung prozesserfahrener Mitarbeiter des betroffenen Unternehmens gar nicht möglich wäre. Insofern hatten wir von Anfang an eine entsprechende Stellung im Projekt und im Unternehmen.“

Umsetzung

Am 1. September 2005 war offizieller Projektstart. Die Zusammensetzung der einzelnen Projektgruppen aus pflegen & wohnen und INFO AG-Mitarbeitern, d.h. die Mischung aus Fach- und Prozess-Know-how, war die optimale Voraussetzung für den Aufbau der vier entscheidenden IT-Bereiche (Serverlandschaft, Client-Architektur, WAN und LAN-Betrieb, Customer Care Center). Besonders sensibel war die Migration der Windows NT-Domäne in ein neu entworfenes Active Directory, des Verzeichnisdienstes, der die zentrale Organisation und Verwaltung aller Netzwerk-Ressourcen erlaubt. Es ermöglicht den Benutzern über eine zentrale Anmeldung den Zugriff auf alle Ressourcen, und den Administratoren die zentral organisierte Verwaltung, transparent von der Netzwerk-Topologie und den eingesetzten Netzwerk-Protokollen. Eine weitere Herausforderung war die Konsolidierung und Modernisierung der Client Server-Umgebung für SENSO, der zentralen Software für Heim-Management, Pflege-Management und Dienstpläne. Voraussetzung war in beiden Fällen die Einrichtung neuer Server im Hamburger Rechenzentrum der INFO AG. Sukzessive wurden die sensiblen Daten auf diese neuen Systeme übertragen, ohne den laufenden Betrieb von pflegen & wohnen zu beeinträchtigen. Nach dem Aufbau der gesamten Server-Architektur – auch in den einzelnen Einrichtungen von pflegen & wohnen – verrichten jetzt 42 Server die Arbeit von ehemals 60 und liefern durch eine neue, moderne Hard- und Software-Landschaft eine deutlich verbesserte Performance. „Die Performance der

Software und damit der Zeitaufwand für die Pflegeplanung, Pflegedokumentation und die elektronische Dienstplanung konnten erheblich optimiert werden. Beispielsweise wurde die Zeit für die Berechnung eines Abteilungsdienstplanes um Faktor 5 reduziert. Diese Zeit können wir jetzt unseren Bewohnern widmen, ein unglaublicher Erfolg“, so Maïke Völkel, Leiterin des Pflegezentrums Horn. Bereits im Dezember 2005 waren Aufbau und Übernahme des Server- und des WAN/LAN-Betriebs sowie die Etablierung des Customer Care Centers bei der INFO AG abgeschlossen. Im Januar folgte die Implementierung von insgesamt 580 maßgeschneiderten Clients in allen Einrichtungen von pflegen & wohnen, Ende Februar wurde das Gesamtprojekt abgeschlossen. Clients und Server der einzelnen Einrichtungen bilden dabei jeweils ein modulares, mandantenfähiges System inklusive Stammdaten, um ein Höchstmaß an Flexibilität zu gewährleisten und eventuelle Ausgliederungen oder Zusammenlegungen einzelner Einrichtungen jederzeit möglich zu machen.

Fazit

Thomas Flotow, Leiter Personalmanagement & IT von pflegen & wohnen: „Durch das IT Outsourcing ergaben sich nicht nur Einsparpotenziale, sondern vor allem deutliche Vorteile für den laufenden Betrieb: Die optimale Vernetzung unserer verschiedenen Einrichtungen, die konsequente Ausschöpfung von Hard- und Softwareverbesserungen sowie der reibungslose, schnelle und sichere Betrieb unserer zentralen Datenbank, über die unter anderem die Einsatzpläne für unsere Mitarbeiter gesteuert werden, steigern auch unsere Gesamteffizienz, weil unsere Mitarbeiter sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können, auf Pflege und Betreuung.“