



«ASP - application service providing» Erfahrungsbericht eines grossen Kunden

Die Zunahme der Komplexität der IT-Systeme, die Schnelllebigkeit der Komponenten und der Technologien, unregelmässig anfallende Kosten und der Zeitaufwand für die Pflege der Systeme bringt immer mehr Entscheidungsträger dazu, sich für das Mietmodell anstelle eines Kaufes zu entscheiden. Doktor Norman Franz, Operativer Leiter bei Medbase im Interview.

Das Interview führte Peter Amherd, Vitodata AG

Medbase ist der kompetente Partner für die umfassende Beratung und Betreuung im medizinischen und paramedizinischen Bereich. Fachärzte, Physiotherapeuten, Ernährungsberaterinnen und Fachpersonen aus der Komplementärmedizin arbeiten Hand in Hand.



Dr. Norman Franz, Medbase

Seit Juli 2004 arbeitet Medbase mit vitomed und den angegliederten Software-Modulen - in der ASP-Umgebung. Über die letzten Jahre hinweg ist die Unternehmung Medbase stark gewachsen. Heute bietet Medbase an sieben Standorten in der Schweiz ihre Leistungen an. 2008 stiess Dr. Norman Franz zum Team bei Medbase. Wir sprechen mit ihm über das, was er angetroffen hat, über das, was daraus geworden ist und ganz generell über das ASP-Modell. Welche Argumente überzeugen mehr als diejenigen eines Anwenders mit hohen Anforderungen.

Herr Franz - Medbase arbeitet seit 2004 mit dem ASP-System. Sie sind 2008 als «Operativer Leiter» von Medbase zum ersten Mal mit ASP konfrontiert worden. Was haben Sie damals angetroffen und welche Ein-

drücke hatten Sie damals?

Zum ersten Mal hörte ich von ASP wirklich bei meinem Stellenantritt bei Medbase. Ich ging neutral an dieses Thema - überhaupt an das Thema IT - heran. Ich erkannte nach und nach, welche Möglichkeiten dank ASP gegeben waren - und welche Vorteile für uns als Unternehmung durch diese Arbeitsweise entstehen konnten. Medbase war stark wachsend und Medbase wächst weiterhin stark. Mit keiner anderen Arbeitsweise hätte das Wachstum in dieser Form bewältigt werden können.

2008 merkte ich rasch: In Sachen IT haben wir ein «kleines» Problem. Bei meinem Antritt traf ich auf ein System, das von «absoluten Innovationsbefürwortern» geprägt war. Dabei spreche ich nicht vom ASP-System grundsätzlich, sondern vom Zustand der Organisation, den ich im Zusammenhang mit dem IT-System angetroffen hatte. Sowohl bei uns, bei Medbase, wie auch bei Vitodata AG, hatte man damals zu wenig Wert auf eine saubere Projektführung gelegt. IT-Systeme können langfristig nur Nutzen entfalten, wenn dahinter auch eine verständliche und saubere Organisation steht, wenn die Prozesse und die damit verbundenen Abläufe bekannt sind - und eingehalten werden. Ich will dies nicht als Kritik verstanden haben. Medbase wuchs damals rasant und für Vitodata AG war ASP ein relativ neues Thema. Mit dem heutigen Wissen kann man klar festhalten: Für den Einsatz von IT-Systemen - ob im grossen oder im kleinen Stil - muss zuerst eine organisatorische

Grundlage geschaffen werden. Und es muss sowohl kundenseitig wie auch von Seiten des Lieferanten je eine Projektleitung und eine Projektorganisation festgelegt werden.

Wie war damals die Stimmung in Sachen IT in Ihrem Betrieb?

Ich traf eine recht schlechte Stimmung verbunden mit Unzufriedenheiten an. Die Stabilität des

ASP - DEFINITION

Der Application Service Provider (Abkürzung: ASP; zu Deutsch: Anwendungsdienstleister) ist ein Dienstleister, der eine Anwendung (z. B. ein ERP-System) zum Informationsaustausch über ein öffentliches Netz (z. B. Internet) oder ein privates Datennetz anbietet. Der ASP kümmert sich um die gesamte Administration, wie Datensicherung, das Einspielen von Patches usw. Anders als beim Applikations-Hosting ist Teil der ASP-Dienstleistung auch ein Service (z. B. Benutzerbetreuung) um die Anwendung herum. Dabei wird die benötigte Software nicht gekauft, sondern im Bedarfsfall über das Datennetz für die Nutzung angemietet. Mit Hilfe von ASP-Dienstleistungen können Unternehmen ganze Verwaltungsbereiche oder Prozessschritte auslagern und sich damit auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

(Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Application_Service_Provider)

Hauptsitz

Vitodata AG
Deisrütistrasse 10
8472 Oberohringen
Telefon 052 320 55 55
Telefax 052 320 55 66
info@vitodata.ch

Zweigstelle West

Vitodata AG
Salomegasse 17
2503 Biel/Bienne
Telefon 032 358 22 66
Telefax 032 358 22 67
info@vitodata.ch



«Es muss sowohl kundenseitig wie auch von Seiten des Lieferanten je eine Projektleitung und eine Projektorganisation festgelegt werden.»

Systems war damals eine der Ursachen für die etwas «IT-ablehnende Haltung».

Und wie ist heute die Stimmung in Sachen IT bei Medbase?

Man kann wirklich sagen, dass wir heute eine hohe Zufriedenheit haben.

Wie oder durch welche Massnahmen haben Sie diesen Wechsel erreicht?

Es ging damals wirklich NICHT UM DAS THEMA ASP. Wir - das war an meiner Seite der Herr Wolfgang Fischer, einer der Projektleiter von Vitodata AG, haben zuerst die Probleme aufgenommen und sie ganz klassisch in eine Pendenzen-



Wolfgang Fischer, dipl. Ing. FH, Projektleiter bei Vitodata AG

liste integriert. Wir haben Prioritäten gesetzt und nach und nach die offenen Aufgaben und Pendenzen abgebaut.

Eine ganz deutliche Verbesserung konnten wir auch noch im letzten Jahr erreichen, durch die Zusammenführung verschiedener Vitodata-Applikationen in eine einzige vitomed-Umgebung. Heute haben wir einen nahezu perfekten Stand. Alle mit dem System arbeitenden Personen sind wirklich sehr zufrieden und glücklich mit der Lösung. Die Lösungen und die dahinter stehenden Prozesse sind organisiert - und das ASP-System läuft sehr zuverlässig und stabil. Die Stabilität

ist für uns und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ganz wichtig, denn was ist ärgerlicher, als ein System, das nicht funktioniert oder nicht so funktioniert, wie es sich der Anwender vorstellt.

36 Arbeitsstationen (PC's) umfasst Ihr System - verteilt über alle Standorte. An den Stationen arbeiten ja jeweils mehrere Benutzer. Da wird ASP wirklich «gelebt». Ist Ihr Team glücklich mit dieser Arbeitsweise?

Die Mitarbeitenden arbeiten sehr gerne mit dem System. Im Alltag spüren sie ja gar nichts vom ASP. Sie starten die Applikationen und dann arbeiten sie identisch wie bei einem autonomen System. Sie sehen: Wenn die Mitarbeitenden in irgend einer Form gegen ASP wären, so würden wir das sofort hören und spüren. Die Tatsache, dass viele Benutzer gar nicht wissen oder es vergessen haben, dass die Applikationen im Rechenzentrum der Vitodata AG laufen, zeigt, dass die Sache sehr stabil, zuverlässig und sicher läuft.

Was spricht denn aus Ihrer Sicht - für Ihre Unternehmung - für das ASP-Modell?

Sie wissen, dass unsere Unternehmung wächst und schon heute an sieben Standorten ihre Leistungen anbietet. Bleiben wir bei den heutigen, bei den jetzigen sieben Standorten: Wenn wir für jeden dieser Standorte je eine autonome Anlage, mit je einem kompletten, leistungsfähigen und möglichst sicheren Serversystem hätten beschaffen und aufbauen müssen, so wäre dies eine sehr grosse Investition gewesen. Wenn dann so ein Serversystem in Betrieb ist, dann gilt es, diese Systeme zu warten und zu pflegen, und selbstverständlich müssen die Systeme regelmässig ersetzt werden. Auf der einen Seite stehen also die Kosten. Auf der anderen Seite muss man heute klar erkennen, dass die Komplexität der Systeme - gerade bei den Serversystemen und mit

all den Anforderungen, die an sie gestellt werden - sehr hoch ist. Und diese Komplexität kann man nicht einfach so zwischendurch im Nebenamt aufrecht erhalten, das braucht IT-Wissen. Rechnen Sie einmal: Wenn wir also für jeden Standort einen Server benötigen würden und wir mit eigenem Personal (IT-Personal, das heute wirklich nicht leicht zu bekommen ist und doch recht teuer ist), die

medbase



se Anlagen unterhalten müssten, so wären die Kosten um ein vielfaches höher als bei der heutigen ASP-Lösung. Klar ist, dass auch die ASP-Kosten beachtlich sind. Sie sind aber im Verhältnis zu der eben formulierten Ausgangslage zu betrachten. Die Kosten fallen vor allem GLEICHMÄSSIG an. Es ist nicht so, dass andauernd Systeme ersetzt werden müssen und man, wie dies bei autonomen Anlagen oft der Fall ist, der Investitionszeitpunkt hinausgeschoben wird und dann plötzlich wieder sehr grosse Beträge eingesetzt werden müssen. Nein - die Kosten sind pro Monat und Station klar budgetierbar - und für uns ist wichtig, dass die ganze Sache skalierbar ist. Wir können problemlos einen weiteren Standort in das IT-System integrieren. Wir können aber auch zentral vom Medbase-Hauptsitz aus gewisse Aufgaben für die Praxen übernehmen.

Bei autonomen Lösungen müssten wir zudem bei allen Standorten eine entsprechende Anzahl von Mandantenlizenzen beschaffen.



Beim ASP spielt die Anzahl der arbeitenden Mandanten überhaupt keine Rolle. Gerade bei grösseren Praxen und Instituten ist deshalb das ASP-Modell auch finanziell sehr attraktiv. Und vor allem: Wir haben diese ganze Komplexität nicht bei uns im Hause. Wir wissen, dass ausgewiesene IT-Fachleute hinter dem System stehen, die uns bei Bedarf unterstützen können. Wir tun das, was wir gut können, und andere Sachen lagern wir aus - sofern vertretbar und sicher.

Vermissen Sie beim ASP etwas? Oder vermissen Ihre Mitarbeitenden etwas?

Nein - zumindest ist mir nichts bekannt. Bis hin zum Office von Microsoft ist ja alles, was man benötigt, vorhanden. Ganz wichtig ist aber, dass gewisse Stationen mit etwas mehr Funktionalität ausgerüstet sein müssen. Es gibt ja diese kleinen PC's, diese «Thin clients» und es gibt die «Fat clients», also die eigentlichen PC's mit eigener Harddisk, CD-Laufwerk usw.! An den Arbeitsplätzen der Ärzte muss aus meiner Sicht immer ein «Fat client-Gerät» stehen. Die Ärzte müssen manchmal kleine Applikationen (Programme) lokal installieren können, Programme, die

nur gerade sie benötigen. Oder die Ärzte erhalten von den Patienten CD's mit Bildern. Dann müssen die Ärzte diese Bilder rasch und unkompliziert auf ihrem Bildschirm betrachten können. Deshalb hier klar «Fat clients». Genauso setzen wir jeweils am Empfang immer ei-



nen «Fat client» ein. Alle anderen Arbeitsplätze können meist mit einfachen «Thin client-Geräten» bestückt werden. Man kann sagen, dass ASP vom Grundsatz her wirklich eine gute Sache ist. Sicher auch ein Modell, das sich in der Zukunft noch massiv entwickeln und verbreiten wird.

ASP standardisiert die Abläufe weitgehend. ASP dämpft aber auch den im Zusammenhang mit Informatik oft überbewerteten Drang nach «Individualismus» ein. Natürlich, wir stossen manchmal an Grenzen und auch wir hätten manchmal etwas anders, als dies im Moment die ASP-Ingenieure im Rechenzentrum der Vitodata AG wünschen. Da ist aber beidseitiges Verständnis vorhanden. Man kann sagen, dass immer dann, wenn man situativ einmal lokale Ressourcen oder Intelligenzen des System wünscht, man klar die Grenzen erfährt. Eben: Bei einer autonomen Lösung ist man diesbezüglich offener. Aber man muss dann auch gleich überlegen, was letztendlich diese «Mehrflexibilität» an Kosten mit sich bringt.

Die Vitodata AG sollte sich überlegen, allenfalls doch Drittsoftware-Produkte von weit verbreiteten medizintechnischen Geräten (z.B. Lungenfunktionsgerät und EKG, da gibt es ja wirklich eine überschaubare Menge von möglichen Geräten und Softwareprodukten) im Rechenzentrum zur Verfügung zu stellen. Mir fällt z.B. beim LuFu ein Gerät ein, das eigentlich in fast jeder Grundversorgerpraxis vorhanden ist. Das wäre toll, wenn

«Bis hin zum Office von Microsoft ist ja alles, was man benötigt, vorhanden.»



sich die Ingenieure dieser Thematik annehmen könnten.

Über 120 Personen arbeiten mit dem System. Wie bilden Sie Ihr Personal auf den Systemen aus?

Bereits in den Stellenausschreibungen für Med. Praxisassistentinnen erwähnen wir jeweils, dass wir gute Kenntnisse in der Anwendung der Vitodata-Programme erwarten. Wir schreiben dann je-



weils, dass wir «vitomed-Kenntnisse» fordern. Eigentlich meinen wir aber damit alle von Vitodata AG angebotenen und von uns eingesetzten Programme oder Module (z.B. Krankengeschichte, Labor, Agenda usw.).

Wenn notwendig lassen wir unser Personal von der Vitodata AG in den offiziellen Kursen ausbilden.

Im Normalfall rekrutieren wir aber bereits ausgebildetes Personal. Ich selber bin fast jede Woche mindestens ein Mal an jedem Standort. Praktisch immer bilde ich situativ das Personal weiter - vor allem im Zusammenhang mit Neuerungen.

Wie erleben Sie die Mitarbeitenden der Vitodata AG im Kontakt zu Ihnen und Ihren Mitarbeitenden?

Die im Hintergrund arbeitenden Personen erleben wir als kompetent, rasch handelnd, verständnisvoll und freundlich. Vor allem schätzen wir die persönliche Note im Umgang. Mittlerweile sind auch die Hotline-Mitarbeitenden in Ihrer Unternehmungen routiniert im Umgang mit ASP-Kunden. Anfänglich war dies manchmal interessant zu beobachten: Für uns war ASP neu und auch die Vitodata-Mitarbeitenden bewegten sich auf einer neuen Bühne. Aber auch bei der Hotline gilt ganz generell: Freundlich und kompetent. Wir fühlen uns da stets ernst genommen und gut betreut.

Geben Sie den Leserinnen und Lesern doch bitte einen Tipp: Würden Sie sich auch für das ASP-Modell entscheiden, wenn Sie eine Einzelpraxis oder eine Gemeinschaftspraxis ausrüsten müssten?

Ich würde mich klar wieder für das ASP-Modell entscheiden. Al-

lerdings muss man schon festhalten, dass der Entscheid situativ und aufgrund der Rahmenbedingungen und der gesteckten Ziele gefällt werden muss, denn ich kann mir vorstellen, dass z.B. Praxen mit komplexen Drittsystemen im Zusammenhang mit medizinischen Gerätschaften anders entscheiden werden. Für ganz viele «Normalpraxen» aber bietet sich ASP wirklich an. Was macht das Praxisteam, wenn der eigene Server einmal wirklich ausfällt? Natürlich ist beim ASP-Modell die Internet-Verbindung eine mögliche Schwachstelle. Aber hier kann man klar festhalten, dass die Ausfallgefahr gering ist und es vertretbare und zahlbare Wege gibt, den Internetzugang abzusichern. Mit ASP - und dies ist für mich einer der wichtigsten Punkte - kauft sich der Benutzer Fachwissen ein. Seine Anlage wird von Ingenieuren mit dem notwendigen Hintergrund betrieben, gepflegt und technisch überwacht.

Herr Franz - ein herzliches Dankeschön für das sehr angenehme Gespräch - und danke für die Treue zu unserer Unternehmung und unserem Team.

vitodata

Hauptsitz

Vitodata AG
Deisrütistrasse 10
8472 Oberohringen
Telefon 052 320 55 55
Telefax 052 320 55 66
info@vitodata.ch

Zweigstelle West

Vitodata AG
Salomegasse 17
2503 Biel/Bienne
Telefon 032 358 22 66
Telefax 032 358 22 67
info@vitodata.ch

www.vitodata.ch